

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гнатюк Сергей Иванович
Должность: Первый проректор
Дата подписания: 10.11.2021 14:46:00
Уникальный программный ключ:
5ede28fe5b714e680817c5c132d4ba793a6b4422

**ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
по ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

43.02.10 Туризм

(код, наименование профессии/специальности)

2022

Рассмотрено и согласовано цикловой комиссией юридических дисциплин, экономических дисциплин и профдисциплин специальности «Туризм и гостеприимство»

(наименование комиссии)

Протокол № 2 от «02» сентября 2022 г.

Разработана на основе ФГОС СПО РФ и ПООП СПО для специальности 43.02.10 Туризм (утвержден Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100).

Организация разработчик: Политехнический колледж ЛГАУ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

учебной

(указать вид практики)

1.1 Место учебной практики в структуре образовательной программы.

Программа производственной практики (далее программа практики) - является частью программы подготовки специалиста среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности: 43.02.10 Туризм в части освоения видов деятельности специальности Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1.2 Цели и задачи учебной практики.

Вид профессиональной деятельности:

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

С целью овладения указанными видами деятельности обучающийся в ходе данного вида практики должен:

иметь практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

знать

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения;

– основы делопроизводства

уметь

– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;

– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

– владеть культурой межличностного общения.

Рабочая программа учебной практик может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации и переподготовки в области охраны окружающей среды и обеспечения экологической безопасности, профессиональной подготовке по профессиям рабочих при наличии среднего общего образования и на базе среднего общего образования или профессионального образования. Опыт работы не требуется.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности: организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Результатом _____ учебной _____ практики является
освоение общих компетенций (ОК)

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

профессиональных компетенций (ПК)

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.3	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 2.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессиональных модулей	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Сроки проведения
ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.2 ПК 1.4	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	2 неделя – 72 часа	4 семестр

Содержание обучения по учебной практике
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
ПК 1.1.-1.4 ОК 01-05 ОК 07; ОК 09	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб	Ознакомление с требованиями по организации рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения Изучение возможностей использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ Анализ алгоритмов отслеживания и получения обратной связи от соответствующих служб.	66
		Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.	Осуществление делопроизводства и документооборота в сфере туризма и гостеприимства (устав и локальные нормативно-правовые акты предприятия сферы туризма и гостеприимства)	
		Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;	Составление алгоритма организации и подготовки процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов расчет	

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
		Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	Составление алгоритма подготовки к обслуживанию и приему клиентов. Отработка навыков владения техникой, с помощью которой осуществляется	
		Промежуточная аттестация Дифференцированный зачет	6	
		Всего:	72	

**4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
производственной практики**

Реализация программы в части учебной практики предполагает наличие у образовательной организации договоров с профильными организациями в соответствии с профилем специальности.

Обязательное прохождение техники безопасности на месте прохождения производственной практики

Требования к квалификации кадров, осуществляющих руководство производственной практикой в организации: высшее профессиональное образование, соответствующего профилю модуля и специальности и прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

4.2 Требования к материально-техническому обеспечению

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные

Кабинет «Информационных технологий в профессиональной деятельности»

I Специализированная мебель и системы хранения Основное оборудование:

1. посадочные места по количеству обучающихся
2. доска учебная
3. дидактические пособия
4. программное обеспечение
5. видеофильмы по различным темам 6. рабочее место преподавателя II

Технические средства

Основное оборудование:

1. видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

2. экран, проектор, магнитная доска

3. компьютеры по количеству посадочных мест профессиональные компьютерные программы III Демонстрационные учебно-наглядные пособия

Основное оборудование:

1. дидактические пособия

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом»

I Специализированная мебель и системы хранения

Основное оборудование:

1. посадочные места по количеству обучающихся
2. доска учебная
3. дидактические пособия

4. программное обеспечение
5. видеофильмы по различным темам
6. рабочее место преподавателя

II Технические средства Основное оборудование:

1. видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2. экран, проектор, магнитная доска
3. компьютеры по количеству посадочных мест

III Демонстрационные учебно-наглядные пособия Основное оборудование:

1. дидактические пособия

Кабинет «Экономики и бухгалтерского учета»

I Специализированная мебель и системы хранения Основное оборудование:

1. посадочные места по количеству обучающихся
2. доска учебная
3. дидактические пособия
4. программное обеспечение
5. видеофильмы по различным темам
6. рабочее место преподавателя

II Технические средства Основное оборудование:

1. видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2. экран, проектор, магнитная доска
3. компьютеры по количеству посадочных мест
4. профессиональные компьютерные программы

III Демонстрационные учебно-наглядные пособия Основное оборудование:

1. дидактические пособия.

Обязательное прохождение техники безопасности на месте прохождения учебной практики

4.3 Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные и правовые акты

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изменениями и дополнениями)

2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 ноября 1996 №132-ФЗ (с изменениями и дополнениями)

3. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями.)

4. Приказ Федерального агентства по туризму от 10 мая 2007 г. № 28 "Об утверждении Положения о ведении единого федерального реестра туроператоров"

5. Федеральный закон от 10.01.2002 N 7-ФЗ (ред. от 29.12.2015) "Об охране

окружающей среды" (с изменениями и дополнениями),

6.Федеральный закон от 14 марта 1995 г. N 33-ФЗ "Об особо охраняемых природных территориях"(с изменениями и дополнениями.)

7. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

8. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения

9. ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования

10. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

11. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

Основная литература

1. Барышев А.Ф. Маркетинг: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Ф.Барышев – 15-е изд., стер. – М.:Издательский центр «Академия», 2019. – 224 с. ISBN 978-5-4468-8424-7

2.Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-10544-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456726>

3.Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456727>

4.Дурович, А. П. Маркетинг туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 248 с. — ISBN 978-985-503-989-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94315.html>— Режим доступа: для авторизир.

5.Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. —

6. Косолапов А.Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности: учебное пособие / А.Б.Косолапов – 6-е изд., стер. – Москва: КНОРУС, 2020 – 294 с. – (Среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-406-07544-9

7. Косолапов А.Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности. Практикум: учебное пособие / А.Б.Косолапов. – Москва: КНОРУС, 2020 – 280 с. – (Среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-406-07342-1

8.Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е

изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-10550-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456729>

Дополнительные источники:

9. Гостиничный и туристический бизнес. Под ред. проф. А.Д. Чудновского — М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭКМОС, 2017. — 352 с.

10. Котлер Ф. Основы маркетинга: Пер. с англ. / Общ. ред. и вступ. ст. Е.М. Пеньковой. — М.: Прогресс, 2017. — 736 с.

Интернет-ресурсы

1. <http://katalog.turjimpot.ru/turizm/c/7.1.1..php> - На сайте представлены требования к безопасности туристского путешествия

2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа URL: <http://www.consultant.ru>— Режим доступа: свободный

3. Федеральное агентство по туризму, национальный туристический портал - tourism.gov.ru

4.. Журнал «Сервис plus». - Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса, г. Москва, 2007 – доступный архив 2017- 2020 г. – ISSN: 1993-7768

4.4 Требования к руководителям практики от образовательной организации (учреждения) и организации.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной практики по специальности должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой учебной практики. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раза в 5 лет.

4.5 Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Производственная практика проводится согласно Инструкции по технике безопасности при проведении практики.

5. Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций и прохождения учебной практики

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1.-1.4 ОК 01-05 ОК 07; ОК 09	Основные понятия и определения в туризме и гостеприимстве. Тенденции развития туристского спроса. Методы изучения и анализа запросов потребителя. Психологические процессы, влияющие на технологии продаж. Классификация групп клиентов турфирмы. Стратегии обслуживания различных групп клиентов. Формы и стили обслуживания различных групп клиентов. Процесс принятия клиентом решения о покупке. Влияние туризма и гостеприимства на экономику стран. Факторы, тормозящие развитие туризма и гостеприимства. Международные организации по регулированию туризма и гостеприимства. Доля туризма и гостеприимства в ВВП стран мира. Статистика выезда и въезда туристов в РФ. Анализ требований российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, правилам реализации турпродукта. Негосударственные объединения российских ТО. Требования российского законодательства к ТО. «Турпомощь» и финансовые гарантии. Законодательные основы взаимодействия ТА и ТО. Бизнес-модели развития ТО. Расчет стоимости турпродукта-прерогатива ТО, закрепленная в законе «Об основах туристской деятельности в РФ» Этапы работы ТО компании при формировании тура. Активные субъекты туристической индустрии. Поставщики туруслуг. Маркетинговые исследования ТО. Оценка конъюнктуры рынка ТО. Специфика продаж в турбизнесе. Продажа услуги Методы изучения запросов потребителя. Структура рекреационных потребностей. Требования к турменеджеру. Обязанности менеджера ТА. Спонсорство, благотворительность. Работа по привлечению ТА: создание франчайзинговых агентских сетей. Обучение ТА – воркшопы, презентации, семинары, вебинары, инфотуры. Особенности продвижения турпродукта. Совместная реклама с ТА, совместные мероприятия. Размещение инфо на сайте. СПО. Повышение технологичности ТО для привлечения ТА. Онлайн бронирование. Виды продвижения ТА для стимулирования потребителей. Разработка рекламной политики. Как привлечь туриста в офис. Средства стимулирования потребителей – предоставление бонусов для постоянных покупателей, доп. бесплатного обслуживания, раздача сувенирной продукции. Нестандартные приемы продвижения. Cross-promotion. Дисконтные карты. Почтовая рассылка Документооборот ТА-ТО. Документооборот ТА – турист. Противоречия, возникающие при	Зачет и отчет по практике

	составлении договора. Выбор партнеров ТО. Критерии надежности. Порядок работы с ТО. Деловые партнеры ТА Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Деловой этикет. Этапы обслуживания клиента. Различные средства стимулирования потребителей. Технология продаж готового турпродукта. Требования законодательства к информации, предоставляемой потребителю . Установление контакта с клиентом. Эффективные формы общения с клиентами турфирмы. Приёмы воздействия на клиента. Применение правил убеждения в переговорах . Переговоры о цене.	
--	---	--