

Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики
Дагестан
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение среднего профессионального образования
«Аграрный колледж» г Дагестанские Огни

Рабочая программа производственной практики
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности
служб предприятий туризма и гостеприимства
Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство Направленность: предоставление
экскурсионных услуг

г. Дагестанские Огни

2024 г

ОДОБРЕНО

методической комиссией

София - экон. фин.

Протокол № от «*11*» *06* 20*24*г

Председатель МК

Ф. Фурс

— УТВЕРЖДАЮ

зам. директора по ПР

Ф.Ю.Юзбеков

«*07*» *06* 20*24*г

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00. Сервис и туризм

Организация - разработчик: ГБПОУ РД «Аграрный колледж».

Разработчики:

Ахмедханова Ф.Г. – методист Аграрного колледжа.

Ахмедова Т.С. - зав. метод. кабинета Аграрного колледжа.

Алиев М.Л. - преподаватель спец. дисциплин Аграрного колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии Социально -экономических дисциплин.
Протокол № 9 от «22» мая 2024г.

СОГЛАСОВАНО с работодателем

ООО «ДАГ-ТУР»

наименование предприятия / организации

Джабраилов Ш.Ш.

подпись, должность, инициалы, фамилия

«*10*» *06* 20*24* г

.М.П.



1 Паспорт программы производственной практики профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1.1. Область применения программы

Программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы - образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС, ПОП, составлена по учебному плану 2023 года по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

1.2 Цели и задачи производственной практики профессионального модуля

Целью производственной практики является освоение обучающимися указанного вида профессиональной деятельности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и навыков.

Задачи производственной практики

Овладение навыками:

– производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

1.3 Количество часов на освоение программы практики

Практика проводится непрерывно.

Таблица 1.1 – Количество часов на освоение программы учебной практики

-72 часа

Индекс	Наименование	Форма промежуточной аттестации, семестр для срока получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения
		1 год 2 месяцев
ПП.01.01	Производственная практика	зачёт с оценкой , 2 семестр-72 ч

На производственную практику в соответствии с учебным планом выделено всего: 108 часов, 1,5 недели.

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – производить координацию работы сотрудников со службами предприятий туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – 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.

Организация рабочего места;

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;

Использование технических, телекоммуникационных средств профессиональных программ;

Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;

Разработка плана целей деятельности служб.

1. Результаты прохождения производственной практики

Результатом прохождения производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, предусмотренных ФГОС СПО, ПОП по специальности (Таблица 2.1).

Таблица 2.1- Формируемые компетенции при освоении учебной практики

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
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

Владеть навыками:

– производить координацию работы сотрудников со службами предприятий туризма и гостеприимства;

– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

3 Структура и содержание программы производственной практики

3.1 Объем практики и виды работ

Таблица 3.1 – Объем практики и виды работ

№ п/п	Виды работ производственной практики	Объем в часах/неделях
1.	<ul style="list-style-type: none">- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;- Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;- Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;- Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;- Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;- Внесение изменений в заказ.- Составление и обработка документации;- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.- Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;- Владение профессиональной этикой;- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;- Составление отчетности;- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	72/2
	ВСЕГО	72/2

3.2. Содержание производственной практики профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Объем часов	Уровень освоения, формируемые компетенции
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Получение общего и вводного инструктажей по охране труда и пожарной безопасности; Ознакомление со структурой предприятий туризма и гостеприимства и правилами внутреннего распорядка; 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.	18	3 ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3. ПК 1.4.
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	Получение общего и вводного инструктажей по охране труда и пожарной безопасности; Ознакомление со структурой предприятий туризма и гостеприимства и правилами внутреннего распорядка; Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.	36	3 ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3. ПК 1.4.

<p>МДК 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</p>	<p>8</p>	<p>3 ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3. ПК 1.4.</p>
<p>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</p>	<p>Получение общего и вводного инструктажей по охране труда и пожарной безопасности; Ознакомление со структурой предприятий туризма и гостеприимства и правилами внутреннего распорядка; 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; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. Зачет с оценкой</p>	<p>10</p>	<p>3 ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.1. ПК 1.2 ПК 1.3. ПК 1.4.</p>

4. Условия реализации программы производственной практики

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная практика проводится на базе Учебного (тренингового) офиса и учебной (тренинговой) фирмы по предоставлению туристских услуг (турфирмы), в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся на основе договоров.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Основная учебная литература:

- 1 Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-16657-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/531449>.
- 2 Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 84с. - ISBN 978-5-507-44809-8. - Текст: электронный // Лань: электронно- библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/266711>.
- 3 Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/529237>.
- 4 Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/517934>.
- 5 Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/513722>.
- 6 Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/514411>.
- 7 Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2023. - 131 с. - (Профессиональное образование). - ISBN

978-5-534-15986-8. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/517797>.

Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Лапина, Е. Н. Основы предпринимательской деятельности / Е. Н. Лапина, Е. А. Остапенко, М. Н. Татарина. - 2-е изд., стер. - Санкт-Петербург: Лань, 2023. - 248 с. - ISBN 978-5-507-46504-0. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/310220>.

5. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2023. - 457 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13977-8. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/515071>.

6. Павлова, Р. С. Документационное обеспечение управления: учебное пособие / Р. С. Павлова. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 604 с. - ISBN 978-5-507-44136-5. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/256058>.

Учебно-методическая литература для самостоятельной работы:

1. Сафиева Е.А. Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся. ПП.01.01 по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства 41.02.16 Туризм и гостеприимство – Златоуст, ЗМТКУрГУПС, 2023.

4.3. Информационные ресурсы сети Интернет и профессиональных баз данных

Перечень электронных ресурсов Интернет:

- ЭБС Знаниум. – Режим доступа: <https://znanium.com/издательства>

- ЭБС Юрайт. – Режим доступа: <https://urait.ru/>

- ЭБС Лань. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>

Профессиональные базы данных: не используются.

Программное обеспечение: Пакет офисных программ Microsoft Office 2007 с подключением к Internet .

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоению профессионального модуля предшествует изучение следующих дисциплин и модулей: ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса, ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма

и гостиничного дела, ОП.07 Иностранный язык(второй), ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, ОПЦ.09 Предоставление экскурсионных услуг

За время учебной практики обучающемуся необходимо выполнить индивидуальные задания.

5. Контроль и оценка результатов освоения программы производственной практики

5.1 Оценка результатов

Таблица 5.1 – Результаты производственной практики

Результаты (освоенные общие ПК)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверить у обучающихся развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Таблица 5.2 – Результаты учебной практики

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки

<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Основные показатели оценки результата в соответствии с нормативно-правовыми актами</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>	
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</p>		
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>		
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>		
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>		
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства,</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>		

эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных язык	