

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
ПМд.04 «Менеджер по агротуризму»**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: предоставление экскурсионных услуг

г. Дагестанские Огни

2024 г

ОДОБРЕНО

методической комиссией

Сот. Жам. Фазис.
№ от «22» 05 2024
Председатель МК Ф. Дурс

УТВЕРЖДАЮ
зам. директора по ПР
Ф.Ю.Юзбеков Протокол
«07» 06 2024г

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю **ПМд.04 «Менеджер по агротуризму»** 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 с учетом**

- Профессионального стандарта «Экономист предприятия», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.03.2021 № 161н;

- Профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 № 913н.

- Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма", приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 № 220н

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 2024 М.П.



Паспорт программы производственной практики профессионального модуля ПМд.04 «Менеджер по агротуризму»

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 по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **08.043 Осуществление экономической деятельности организации и 04.005 Предоставление экскурсионных услуг** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК4.1. Сбор, мониторинг и обработка данных для проведения расчетов экономических показателей организации.

ПК4.2. Разработка экскурсий.

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

Владеть навыками:

- Сбор и обработка исходных данных для составления проектов финансово-хозяйственной, производственной и коммерческой деятельности (бизнес-планов) организации
- Выполнение расчетов по материальным, трудовым и финансовым затратам, необходимых для производства и реализации выпускаемой продукции, освоения новых видов продукции, производимых услуг
- Подготовка исходных данных для проведения расчетов и анализа экономических и финансово-экономических показателей, характеризующих деятельность организации
- Составление маршрута и текста экскурсии;
- Отбор объектов для показа во время экскурсии;
- Отбор информационных материалов для проведения экскурсии;
- Определение методических приемов проведения экскурсии;
- Оформление экскурсионной документации

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики

Практика проводится непрерывно.

Таблица 1.1 – Количество часов на освоение программы производственной практики

| Индекс | Наименование | Форма промежуточной аттестации, семестр для срока получения СПО по ППСЗ в очной форме обучения |
|----------|------------------|--|
| | | 1 год 2 месяца |
| УП.04.01 | Учебная практика | зачёт со оценкой, 3 семестр |

На производственную практику в соответствии с учебным планом выделено всего: 36 часов, 1 неделя.

| | | |
|------------------|--|---|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none">• Сбор и обработка исходных данных для составления проектов финансово-хозяйственной, производственной и коммерческой | 3 |
|------------------|--|---|

| | |
|-------|---|
| | <p>деятельности (бизнеспланов) организации</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выполнение расчетов по материальным, трудовым и финансовым затратам, необходимых для производства и реализации выпускаемой продукции, освоения новых видов продукции, производимых услуг • Подготовка исходных данных для проведения расчетов и анализа экономических и финансово-экономических показателей, характеризующих деятельность организации • Составление маршрута и текста экскурсии; • Отбор объектов для показа во время экскурсии; • Отбор информационных материалов для проведения экскурсии; • Определение методических приемов проведения экскурсии; • Оформление экскурсионной документации |
| Уметь | <ul style="list-style-type: none"> • Составлять проекты финансово-хозяйственной, производственной и коммерческой деятельности (бизнеспланов) организации • Осуществлять экономический анализ хозяйственной деятельности организации и ее подразделений, выявлять резервы производства • Разрабатывать меры по обеспечению режима экономии, повышению рентабельности производства, конкурентоспособности выпускаемой продукции, производительности труда • Оптимально использовать материальные, трудовые и финансовые ресурсы организации • Применять информационные технологии для обработки экономических данных • Собирать и анализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и финансово-экономических показателей, характеризующих деятельность организации • Определять тему и составлять маршрут экскурсии; • Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию; • Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий. |
| Знать | <ul style="list-style-type: none"> • Нормативные правовые акты, регулирующие финансово-хозяйственную деятельность организации • Методы оптимизации использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов • Методы сбора и обработки экономической информации, а также осуществления технико-экономических расчетов и анализа хозяйственной деятельности организации, с использованием вычислительной техники • Порядок разработки нормативов материальных, трудовых, финансовых ресурсов организации в соответствии с отраслевой направленностью • Порядок разработки бизнеспланов организации в соответствии с отраслевой направленностью • Порядок разработки перспективных и годовых планов хозяйственно-финансовой и производственной деятельности организации • Порядок ведения планово-учетной документации организации • Методические материалы по планированию, учету и анализу финансово-хозяйственной деятельности организации • Технологические и организационно-экономические условия производства в соответствии с отраслевой направленностью деятельности организации • - Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы |

| | |
|--|--|
| | <p>трудового и миграционного законодательства Российской Федерации;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Локальные нормативные акты организации, устанавливающие правила разработки и проведения экскурсий; • Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); |
|--|--|

2. Результаты прохождения производственной практики

Характеристика уровней квалификации утверждена приказом Минтруда России от 12.04.2013 № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов» и представлена в таблице:

| Уровень | Показатели уровней квалификации | | |
|---------|--|---|---|
| | Полномочия и ответственность | Характер умений | Характер знаний |
| 6 | Самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы и/или подчиненных под осуществлению цели Обеспечение взаимодействия сотрудников и смежных подразделений Ответственность за результаты выполнения работ на уровне подразделения или организации | Разработка, внедрение, контроль, оценка и корректировка направлений профессиональной деятельности, технологических или методических решений | Применение профессиональных знаний и технологического или методического характера, в том числе, инновационных Самостоятельный поиск, анализ информации |

Область профессиональной деятельности слушателей:

08 Финансы и экономика (в сферах: исследований, анализа и прогнозирования социально-экономических процессов и явлений на микроуровне и макроуровне в экспертно-аналитических службах (центрах экономического анализа, правительственном секторе, общественных организациях); производства продукции и услуг, включая анализ спроса на продукцию и услуги, и оценку их текущего и перспективного предложения, продвижения продукции и услуг на рынок, планирование и обслуживание финансовых потоков, связанных с производственной деятельностью; кредитования; страхования, включая пенсионное и социальное; операций на финансовых рынках, включая управление финансовыми рисками; внутреннего и внешнего финансового контроля и аудита, финансового консультирования; консалтинга).

33 Сервис, оказание услуг населению: в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование туризма.

Объекты профессиональной деятельности: агротуристические регионы, предприятия и организации.

Виды профессиональной деятельности и трудовые функции:

| Вид профессиональной деятельности | Обобщенная трудовая функция | Трудовые функции (профессиональные компетенции) | Уровень квалификации | Основание |
|-----------------------------------|-----------------------------|---|----------------------|-----------|
| | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 08.043 Осуществление экономической деятельности организации | Экономический анализ деятельности организации | Сбор, мониторинг и обработка данных для проведения расчетов экономических показателей организации | 6 | Профессиональный стандарт «Экономист предприятия», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.03.2021 №161н |
| 04.005 Предоставление экскурсионных услуг | Оказание экскурсионных услуг | Разработка экскурсий | | Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 №913н |

Планируемые результаты обучения:

| Получаемая профессиональная компетенция (трудовая функция) | Трудовые действия | Умения | Знания |
|---|---|--|---|
| <p>ПК4 . 1. Сбор, мониторинги обработки данных</p> <p>для проведения расчетов экономических показателей организации</p> | <p>- Сбор исходных данных для составления проектов финансового, производственной и коммерческой деятельности (бизнес-планов) организации</p> <p>- Выполнение расчетов по материальным, трудовым затратам, необходимым для производства и реализации выпускаемой продукции, освоения новых видов продукции, производимых услуг</p> <p>- Подготовка исходных данных для проведения расчетов и анализа экономических показателей, характеризующих деятельность организации</p> | <p>- Составлять проекты финансового, производственной и коммерческой деятельности (бизнес-планов) организации</p> <p>- Осуществлять экономический анализ хозяйственной деятельности организации и ее подразделений, выявлять резервы производства</p> <p>- Разрабатывать меры по обеспечению рентабельности производства, конкурентоспособности выпускаемой продукции, производительности труда</p> <p>- Оптимально использовать материальные, трудовые и финансовые ресурсы организации</p> <p>- Применять информационные технологии для обработки экономических данных</p> <p>- Собирать и анализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и финансовых показателей, характеризующих деятельность организации</p> | <p>- Нормативные правовые акты, регулирующие финансово-хозяйственную деятельность организации</p> <p>- Методы оптимизации использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов</p> <p>- Методы сбора и обработки экономической информации, а также осуществления технико-экономических расчетов и анализа хозяйственной деятельности организации, с использованием вычислительной техники</p> <p>- Порядок разработки нормативов материальных, трудовых, финансовых ресурсов организации в соответствии с отраслевой направленностью</p> <p>- Порядок разработки бизнес-планов организации в соответствии с отраслевой направленностью</p> <p>- Порядок разработки перспективных и годовых планов хозяйственно-финансовой и производственной деятельности организации</p> <p>- Порядок ведения планово-учетной документации организации</p> <p>- Методические материалы по планированию, учету и анализу финансово-хозяйственной деятельности организации</p> <p>- Технологические и организационно-экономические условия производства в соответствии с отраслевой направленностью деятельности организации</p> |

| | | | |
|--|--|-----------|--|
| | | Ганизации | |
|--|--|-----------|--|

| | | | |
|---------------------------|---|--|---|
| ПК-4.2Разработкаэкскурсий | <ul style="list-style-type: none"> - Составлениемаршрутаitek-стаэкскурсии; - Отборобъектовдляпоказавремяэкскурсии; - Отборинформационныхматериалов для проведенияэкскурсии; - Определениеметодическихприемовпроведенияэкскурсии; - Офрмлениеэкскурсионнойдокументации. | <ul style="list-style-type: none"> Определять тему и составлятьмаршрутэкскурсии; Составлятьтехнологическуюкартуэкскурсиииинуюэкскурсионнуюдокументацию; Использоватьтехническиесредстваитехнологиииприработкеэкскурсий. | <ul style="list-style-type: none"> Законы и иные нормативныеправовыеактыРоссийскойФедерации и субъекта РоссийскойФедерацииивсферетуризма и экскурсионного дела,защитыправпотребителей ;отраслевыеправилаистандарты;основытрудовогоимиграционногозаконодательстваРоссийскойФедерации; Локальные нормативные акты организации, устанавливающиеправиларазработкиипроведенияэкскурсий; Особенности субъектаРоссийскойФедерации(географические, историко-культурные, экономические и туристские); |
|---------------------------|---|--|---|

Результатом прохождения производственной практики является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, предусмотренных ФГОССПО, ПОП по специальности (Таблица 2.1 и 2.2).

Таблица 2.1-Формируемые профессиональные компетенций при освоении производственной практики

| Код | Наименование результата обучения |
|--------|---|
| ПК.4.1 | Сбор, мониторинг и обработка данных для проведения расчетов экономических показателей организации |
| ПК4.2 | Разработка экскурсий |

Таблица 2.2. Формируемые общие компетенций при освоении производственной практики

| Код | Наименование общих компетенций |
|-------|--|
| 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 |

3 Структура и содержание программы производственной практики.

3.1 Объем производственной практики и виды работ

Таблица 3.1 – Объем производственной практики и виды работ

| №п/п | Виды работ производственной практики | Объем часов/неделях |
|------|---|---------------------|
| 1. | <p>Виды работ 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.</p> <p>Производственная практика раздела 3 Виды работ 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.</p> | 36/1 |
| | ВСЕГО | 36/1 |

3.2. Содержание производственной практики профессионального модуля

| Наименование разделов и тем | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ |
|---|---|
| ВД 4.1 (08.043) Осуществление экономической деятельности организации | <ul style="list-style-type: none"> • Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; • Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, Интернету) на русском и иностранном языке; • Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; • Оформление счетов на полную/частичную оплату и подтверждение услуг; • Внесение изменений в заказ. <p>Зачет соценкой</p> |
| ВД.4.2 (04.005) Предоставление экскурсионных услуг | <ul style="list-style-type: none"> • Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов, расчете за предоставленные услуги; • Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; • Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: анализ и правила работы; • Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; • Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; • Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. <p>Зачет соценкой</p> |

4 Условия реализации программы производственной практики

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации практики на предприятии предусмотрено наличие оборудования предприятия и рабочих мест студента: персональные компьютеры, офисная техника, программное обеспечение офиса туристской фирмы, нормативные документы, регулирующие деятельность индустрии туризма, туристские каталоги, карты, атласы, рекламные материалы, телефон, факс.

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности», «Экономика»

кибухгалтерского учета».

| Кабинет «Экономики и бухгалтерского учета» | | |
|--|---|---|
| I Специализированная мебель и системы хранения | | |
| Основное оборудование | | |
| 1. | посадочные места по количеству обучающихся | ученические стулья, ученические столы |
| 2. | доска учебная | доска учебная для мела и магнитов |
| 3. | дидактические пособия | Процессная модель предприятий туризма и гостеприимства |
| 4. | программное обеспечение | Microsoft Office 2007, 2010, пакет офисных программ Microsoft Office 2007, 2010 с подключением к Internet |
| 5. | видеофильмы по различным темам | видеофильмы в форматах AVI, MPEG4 |
| 6. | рабочее место преподавателя | стол преподавателя, стул преподавателя |
| II Технические средства | | |
| Основное оборудование | | |
| 1. | видеооборудование (мультимедийный проектор, экран или телевизор, или лазерная панель) | Жидкокристаллический монитор |
| 2. | экран, проектор, магнитная доска | доска учебная для мела и магнитов |
| 3. | компьютеры по количеству посадочных мест | Компьютеры, клавиатуры, мыши, моноблоки по количеству посадочных мест |
| 4. | профессиональные компьютерные программы | Microsoft Office 2007, 2010, пакет офисных программ Microsoft Office 2007, 2010 с подключением к Internet |
| III Демонстрационные учебно-наглядные пособия | | |
| Основное оборудование | | |
| 1. | дидактические пособия | раздаточные материалы по освоению профессии Менеджер агротуризма |
| Кабинет «Информационных технологий в профессиональной деятельности» | | |
| I Специализированная мебель и системы хранения | | |
| Основное оборудование | | |
| 1. | посадочные места по количеству обучающихся | ученические стулья, ученические столы |

| | | |
|--|--|--|
| 2. | доска учебная | доска учебная для маркера и магнитов |
| 3. | дидактические пособия | схемы экскурсионных маршрутов города Златоуста |
| 4. | программное обеспечение | Microsoft Office 2007, 2010, пакет офисных программ Microsoft Office 2007, 2010 подключение к Internet. |
| 5. | видеофильмы по различным темам | видеофильмы в форматах AVI, MPEG4 |
| 6. | рабочее место преподавателя | стол преподавателя, стул преподавателя |
| II Технические средства | | |
| Основное оборудование | | |
| 1. | видеооборудование (мультимедийный проектор экран или телевизор, или плазменная панель) | мультимедийный проектор EPSON EB-X05 Multimedia Projector |
| 2. | экран, проектор, магнитная доска | мультимедийный проектор EPSON EB-X05 Multimedia Projector, доска учебная для маркера и магнитов |
| 3. | компьютеры по количеству посадочных мест | Компьютеры, клавиатуры, мыши, моноблоки по количеству посадочных мест |
| 4. | профессиональные компьютерные программы | Microsoft Office 2007, 2010, пакет офисных программ Microsoft Office 2007, 2010 с подключением к Internet. |
| III Демонстрационные учебно-наглядные пособия | | |
| Основное оборудование | | |
| 1. | дидактические пособия | раздаточные материалы по освоению профессии Менеджер агротуризма |

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основная учебная литература:

- Агарков, А. П. Экономика и управление на предприятии: учебник для бакалавров / А. П. Агарков, Р. С. Голова, В. Ю. Теплышев; под ред. д.э.н., проф. А. П. Агаркова, д.э.н., проф. Р. С. Голова. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 398 с.
- Кузнецова, И. В. Документирование управленческой деятельности: учебное пособие для бакалавров / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — Москва, Саратов: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 240 с.
- Ковалева, Т. Н., Атабиева, Е. Л. Бухгалтерский и управленческий учет : учебное

Дополнительные источники

- Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2023. - 272 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-09111-3. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/513159>.

Учебно-методическая литература для самостоятельной работы:

- Сафиева Е. А. Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся. УП.03.01. по ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должностного служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий 41.02.16 Туризм и гостеприимство – Златоуст, ЗМТК УрГУПС, 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 Интернет.

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоению профессионального модуля предшествует изучение следующих дисциплин 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,

За время производственной практики обучающемуся необходимо выполнить индивидуальные задания.

5. Условия реализации 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 оценки |
|---------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
|---------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|

| | | |
|--|---|---|
| <p>ПК.4.1.Осуществление экономической деятельности организации</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p> |
| <p>ПК.4.2.Предоставление экскурсионных услуг по агротуризму</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p> |