

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение  
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

**ПРИНЯТО**

На заседании педагогического совета

Протокол N 4

«05» июля 2023 г

УТВЕРЖДАЮ  
Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»  
А.М. Кривоносов  
«05» июля 2023 г



**ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ 02.1. «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» (по выбору)

ПМ 02.2. «Предоставление экскурсионных услуг» (по выбору)

ПМ 02.3. «Предоставление гостиничных услуг» (по выбору)

ПМ 02.4. «Предоставление услуг предприятий питания» (по выбору)

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

на базе среднего общего образования

заочной формы обучения

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## СОГЛАСОВАНА

ООО «Терра Нова»



Соболевская А.В.

Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол № 5


От «28» 06. 2023 г.

Одобрена на заседании цикловой комиссии

Протокол № 5

От «28» 06. 2023 г.

Председатель цикловой комиссии

 / Федосеева И.Н.

Разработчик:

Карандашева И.В., мастер производственного обучения СПб ГБПОУ «Академия управления городской средой, градостроительства и печати»



## СОДЕРЖАНИЕ

I. Паспорт программы производственной практики-----	3
1.1. Область применения программы производственной практики-----	3
1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики, формы отчётности -----	4
1.3. Организация практики -----	6
1.4. Количество часов на освоение программы производственной практики -----	6
2. Структура и содержание производственной практики-----	7
2.1 Объем производственной практики и виды учебной работы -----	7
2.2. Тематический план и содержание производственной практики-----	8
3. Условия реализации программы производственной практики -----	15
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению-----	15
3.2. Информационное обеспечение обучения-----	15
4. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики -----	17
5. Приложения -----	21
5.1 Задание на практику -----	21
5.2 Титульный лист отчёта студента о прохождении практики -----	22
5.3 Аттестационный лист результатов прохождения производственной практики -----	23
5.4 Характеристика деятельности студента на производственной практике -----	24
5.5 Дневник производственной практики -----	25

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы производственной практики

Программа производственной практики (далее программа практики) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД) ПМ 02.1. «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» (по выбору); ПМ 02.2. «Предоставление экскурсионных услуг» (по выбору); ПМ 02.3. «Предоставление гостиничных услуг» (по выбору); ПМ 02.4. «Предоставление услуг предприятий питания» (по выбору)

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

### **ПМ 02.1. «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»**

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

### **ПМ 02.2. «Предоставление экскурсионных услуг»**

ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.

ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

### **ПМ 02.3. «Предоставление гостиничных услуг»**

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

### **ПМ 02.4. «Предоставление услуг предприятий питания»**

ПК 2.1. Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания.

ПК 2.2. Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания.

ПК 2.3. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами.

ПК 2.4. Контролировать качество продукции и услуг общественного питания.

Рабочая программа производственной практики может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников туристской сферы и в программах переподготовки на базе среднего (полного) образования или профессионального образования. Опыт работы не требуется.

**Количество часов на производственную практику:**

производственной практики по профилю специальности по профессиональному модулю

ПМ 02.1. «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» (по выбору)

ПМ 02.2. «Предоставление экскурсионных услуг» (по выбору)

ПМ 02.3. «Предоставление гостиничных услуг» (по выбору)

ПМ 02.4. «Предоставление услуг предприятий питания» (по выбору) – **72 часа.**

## 1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики, формы отчётности

В ходе освоения программы производственной практики студент должен:

### **иметь практический опыт:**

- оценки готовности группы к туристской поездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта по итогам туристской поездки;

### **уметь:**

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
  - определять особые потребности туристской группы или индивидуального туриста;
  - проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
  - использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
  - организовывать движение группы по маршруту;
  - эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
  - организовывать досуг туристов;
  - контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
  - контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
  - проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
  - проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
  - контролировать наличие туристов;
  - обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
  - оформлять отчёт о туристской поездке;
  - оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
- ### **знать:**
- основы организации туристской деятельности;
  - правила организации туристских поездок, экскурсий;
  - требования к организации и специфику спортивно-туристских подходов различной категории сложности;
  - приёмы эффективного общения;
  - правила проведения инструктажа туристской группы;
  - правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
  - эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях;
  - основы анимационной деятельности;
  - правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
  - приёмы эффективного контроля качества предоставляемых туристу услуг;
  - инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
  - правила поведения туристов на конкретном виде транспорта;
  - правила оказания первой медицинской помощи;
  - контактные телефоны соответствующих служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
  - основы организации туристской деятельности;
  - стандарты качества туристического и гостиничного обслуживания;
  - правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

По окончании практики студент сдаёт отчёт в соответствии с содержанием

тематического плана практики и заданием на практику по форме, установленной Академией.

Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.

### **1.3. Организация практики**

Для проведения производственной практики в Академии разработана следующая документация:

- положение о практике;
- рабочая программа производственной практики;
- договоры с предприятиями по проведению практики;
- приказ о распределении студентов по базам практики;
- должностная инструкция руководителя практики

В основные обязанности руководителя практики от Академии входят:

- проведение практики в соответствии с содержанием тематического плана и содержания практики;
- установление связи с руководителями практики от организаций;
- разработка и согласование с организациями программы, содержания и планируемых результатов практики;
- осуществление руководства практикой;
- контролирование реализации программы и условий проведения практики организациями, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- формирование группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организация процедуры оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;
- разработка и согласование с организациями формы отчёта и оценочного материала прохождения практики.

Студенты при прохождении производственной практики обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой производственной практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

### **1.4. Количество часов на освоение программы производственной практики**

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами практики в объёме 72 часов.

Распределение разделов и тем по часам приведено в тематическом плане.

Базами практики являются туристские предприятия г. Санкт-Петербурга.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Объем производственной практики и виды учебной работы

<b>Вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Всего занятий</b>	<b>72</b>
в том числе:	
Проведение инструктажа, выдача заданий	4
Выполнение задания на практику	64
Итоговая аттестация	4



## 2.2. Тематический план и содержание производственной практики ПМ 02.1. «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

Наименование разделов, тем, выполнение обязанностей на рабочих местах в организации	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, экскурсии, состав выполнения работ	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Вводное занятие	<i>Содержание учебного материала</i>		3
	Цели и задачи практики. Выдача задания на практику. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Проведение инструктажей.	4	
Раздел 1. Качество обслуживания в туризме	<i>Содержание учебного материала</i>	20	2
	1. Качество обслуживания и способы его повышения в туризме.	2	
	2. Сертификация, стандартизация.	4	
	3. Предоставление дополнительных услуг.	4	
	4. Оптимизация деятельности туроператора / турагента.	2	
	5. Анализ проблем, возникающих во время тура и меры их устранения.	4	
	6. Повышение безопасности в туризме.	4	
Раздел 2. Создание туристской фирмы	<i>Содержание учебного материала</i>	22	2
	1. Структура договора. Взаимоотношения «Турагент-туроператор».	2	
	2. Регистрация турагентства. Офис туристской фирмы.	4	
	3. Деловая игра «Создание туристской фирмы» Заполнение учредительных документов, необходимых для регистрации турагентства.	4	
	4. Состав туристского пакета. Особенности туристского продукта.	4	
	5. Классификацию видов туризма.	4	
6. Разработать проект тура.			
Раздел 3. Продвижение и реализация турпродукта	<i>Содержание учебного материала</i>	22	
	1. Способы продвижения турпродукта, реклама в туризме.	2	
	2. Основные принципы рекламы турпродукта.	4	
	3. Выставочная деятельность турфирмы.	4	
	4. Нерекламные методы продвижения турпродукта.	2	
	5. Условия реализации турпродукта.	4	
	6. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское	4	
	2		

	вознаграждение. 7. Анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального турпродукта. Разработка рекламного материала и презентация турпродукта.		
<b>Обобщение материалов практики</b>	Обобщение материалов практики. Выполнение практико-ориентированных заданий.	<b>4</b>	3
	<b>Всего</b>	<b>72</b>	

## 2. Тематический план и содержание производственной практики ПМ 02.2. «Предоставление экскурсионных услуг»

Наименование разделов, тем, выполнение обязанностей на рабочих местах в организации	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, экскурсии, состав выполнения работ	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Вводное занятие</b>	<i>Содержание учебного материала</i>		3
	Цели и задачи практики. Выдача задания на практику. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Проведение инструктажей.	<b>4</b>	
<b>Раздел 1. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>20</b>	2
	1. Организация информационно-экскурсионной деятельности в условиях региона	2	
	2. Рассказ в экскурсии: приемы экскурсионного рассказа	4	
	3. Показ в экскурсии: приемы экскурсионного показа		
	4. Пешеходные экскурсии.	4	
	5. Особенности организации и проведения Автобусные экскурсии, , особенности организации проведения	2 4	
	6. Подготовка информационных материалов для экскурсии	4	
<b>Раздел 2.</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>22</b>	2
<b>Портфель экскурсовода</b>	1. Состав портфеля экскурсовода	2	
	2. Требования к наглядным материалам портфеля		
	3. Портфель экскурсовода для проекта «Моя экскурсия»	4	
	4. Разработка портфеля экскурсии		
	5. Артефакты в портфеле экскурсовода.	4	

Раздел 3. Подготовка контрольного и индивидуального текстов экскурсии	6. Заключительный этап экскурсии.	4	
		4	
		4	
	<i>Содержание учебного материала</i>		
	1. Контрольный текст экскурсии.	22	
	2. Индивидуальный текст экскурсии		
	3. Критерии оценки экскурсии		
	4. Подготовка информационных материалов к экскурсии.	2	
	5. Разработка экскурсионной программы	4	
	6. Оценки экскурсии по стандартам	4	
7. Подготовка и анализ контрольного текста экскурсии	2		
Обобщение материалов практики	Обобщение материалов практики. Выполнение практико-ориентированных заданий.	4	3
	<b>Всего</b>	<b>72</b>	

## .2. Тематический план и содержание производственной практики ПМ 02.3. «Предоставление гостиничных услуг»

Наименование разделов, тем, выполнение обязанностей на рабочих местах в организации	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, экскурсии, состав выполнения работ	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Вводное занятие	<i>Содержание учебного материала</i>		3
	Цели и задачи практики. Выдача задания на практику. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Проведение инструктажей.	4	
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<i>Содержание учебного материала</i>	20	2
	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2	
	2. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы	4	

(на примере...)	<p>предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта.</p> <p>3. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>2 4 4</p>	
<p><b>Раздел 2.</b> <b>Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства (на примере...)</b></p>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>22</b>	2
	1. Понятия: персонал, управление персоналом предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	2	
	2. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	4 4 4	
	3. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. 4. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. 5. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.	4 4 4 4 4	
<p><b>Раздел 3.</b> <b>Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства (на примере...)</b></p>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>22</b>	
	1. Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2 4 4	
	2. Развитие навыков устной речи.	2	
	3. Выполнение упражнений с использованием лексики.	4	
	4. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. 5. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	4 2	
<p><b>Обобщение материалов практики</b></p>	Обобщение материалов практики. Выполнение практико-ориентированных заданий.	<b>4</b>	3
	<b>Всего</b>	<b>72</b>	

## 2. Тематический план и содержание производственной практики ПМ 02.4. «Предоставление услуг предприятий питания»

Наименование разделов, тем, выполнение обязанностей на рабочих местах в организации	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, экскурсии, состав выполнения работ	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Вводное занятие	<i>Содержание учебного материала</i>		3
	Цели и задачи практики. Выдача задания на практику. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Проведение инструктажей.	4	
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания	<i>Содержание учебного материала</i>	20	2
	1. Оценка функциональных возможностей персонала предприятия питания.	2	
	2. Планирования текущей деятельности предприятия питания - формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания.	4	
	3. Координации и контроля деятельности сотрудников предприятий питания.	4	
	4. Контроль конфликтных ситуаций.		
	5. Планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале.	2	
	6. Проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы	4	
Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания	<i>Содержание учебного материала</i>	22	2
	<i>Содержание учебного материала</i>	2	
	1. Размещения гостей за столом в зале организации питания.	4	
	2. Подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала.	4	
	3. Подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей.	4	
	4. Проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность).	4	
5. подачи блюд и напитков гостям организации питания.	4		
6. Сбор использованной столовой посуды и приборов со столов	4		

<b>Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания</b>		<b>22</b>		
	1.поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барногоинвентаря, посуды и оборудования; - подготовки зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания; - подготовки помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях; - сервировки столов с учетом вида мероприятия; - подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;	2 4 4 2 4 4 2		
	<b>Обобщение материалов практики</b>	Обобщение материалов практики. Выполнение практико-ориентированных заданий.	<b>4</b>	3
		<b>Всего</b>	<b>72</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная практика по профилю специальности по ПМ 02.1. «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» (по выбору); ПМ 02.2. «Предоставление экскурсионных услуг» (по выбору); ПМ 02.3. «Предоставление гостиничных услуг» (по выбору); ПМ 02.4. «Предоставление услуг предприятий питания» (по выбору) проводится в организациях, учреждениях и предприятия, ведущие свою деятельность в области туризма, а также имеющих лицензию на проведение данной деятельности.

Для проведения теоретических занятий реализация программы практики по профилю специальности по ПМ.02.1.; ПМ 02.2.; ПМ 02.3.; ПМ 02.4.

- рабочими столами и стульями для студентов;
- рабочим столом и стулом для преподавателя;
- светозащитными шторами;
- доской классной;
- калькуляторами для расчётов.
- комплектами учебно-наглядных пособий;
- учебной литературой;
- комплектами нормативных документов.

Технические средства обучения:

- мультимедийный комплекс (проектор, экран);
- персональные компьютеры для преподавателя и студентов;
- комплект мультимедийных презентаций;
- программное обеспечение:
- MS Power Point,
- MS Office Word
- MS Office EXCEL
- выход в Интернет

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения.

##### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

###### Основные источники

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452777>.

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. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 08211-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453970>.

4. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 185 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07197-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452839>.

5. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04604-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451242>.

6. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblioonline.ru/bcode/456706>.

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451271>.

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451272>.

9. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455119>.

10. 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>.

#### **Дополнительная литература:**

1. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : МПГУ, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/122297>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Замедлина, Е.А. Экономика отрасли: Туризм [Текст]: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2015. Гущина, И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для ВПО. – М.: Инфра-М, 2014.

3. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение управления. Практикум [Текст]: учеб. пособие. – М.: Академия, 2012. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453224>.

4. 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>. 5. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие. – М.: Альфа М., 2015.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://www.prohotel.ru>
2. <http://www.hotelexecutive.ru>
3. <http://www.frontdesk.ru>



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем посещения студентов на местах распределения, проведения консультаций в Академии и приёма отчётов, а также сдачи обучающимися дифференцированного зачёта.

Результаты обучения (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Профессиональные компетенции</b>	
<p><b>ПМ 02.1. «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»</b></p> <p><b>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уметь осуществлять прием заказов от туристов;</li> <li>-консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>-знать организацию работы с запросами туристов ;</li> <li>-знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</li> </ul> <p><b>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-знать координацию работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>- уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meetкомпаниями</li> </ul> <p><b>ПМ 02.2. «Предоставление экскурсионных услуг»</b></p> <p><b>ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знать как формировать экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами;</li> <li>– уметь поддерживать контакт с туристскими информационными центрами;</li> <li>– координировать работу подразделений по</li> </ul>	<p><b>Формы контроля обучения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наблюдение за работой практиканта на рабочем месте.</li> <li>- контроль ведения дневника практики;</li> </ul> <p><b>Формы оценки результативности обучения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка:</li> <li>- Оценка работы руководителя от предприятия (аттестационный лист);</li> <li>- Оценка руководителя практики от Академии (по результатам наблюдения за работой при посещении студента и ведению дневника практики);</li> <li>- Оценка отчёта (Техническая грамотность, полнота освещения вопросов в отчёте по практике, творческая самостоятельность, своевременность сдачи);</li> <li>- Оценка защиты отчёта по практике (компетентность в освещении вопросов, профессионализм и самостоятельность в ответах).</li> </ul>

реализации заказов на экскурсионные услуги

**ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).**

-знать организацию сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения;

– знать организацию сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья

–уметь оперативно информировать туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания;

– уметь обеспечить соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание

**ПМ 02.3. «Предоставление гостиничных услуг»**

**ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.**

-знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

-уметь информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- знать услуги гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

**ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.**

- уметь осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

**ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.**

-знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;

- уметь информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

**ПК 2.4. Выполнять санитарно-**

***эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.***

- уметь осуществлять контроль над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.

**ПМ 02.4. «Предоставление услуг предприятий питания»**

***ПК 2.1. Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания.***

- уметь анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению

***ПК 2.2. Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания.***

- уметь подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок;

- знать как хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов

***ПК 2.3. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами.***

- уметь оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания;

- уметь презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания;

- знать, как рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы – уметь презентовать гостям блюда и напитки при подаче Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия

***ПК 2.4. Контролировать качество продукции и услуг общественного питания.***

- уметь проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков;

- уметь проверять качество и состояние столового белья в организации питания;

- проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов

## Общие компетенции

### **ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;**

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составлять план действия; определять необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план;

### **ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;**

- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.

### **ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;**

- уметь определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

### **Формы контроля обучения:**

- наблюдение за работой практиканта на рабочем месте.
- контроль ведения дневника практики;

### **Формы оценки результативности обучения:**

система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка:

- Оценка работы руководителя от предприятия (аттестационный лист);
- Оценка руководителя практики от Академии (по результатам наблюдения за работой при посещении студента и ведению дневника практики);
- Оценка отчёта (Техническая грамотность, полнота освещения вопросов в отчёте по практике, творческая самостоятельность, своевременность сдачи);
- Оценка защиты отчёта по практике (компетентность в освещении вопросов, профессионализм и самостоятельность в

- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;
- презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.

***ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;***

- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

***ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;***

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

***ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;***

- уметь описывать значимость своей специальности;
- применять стандарты антикоррупционного поведения.

***ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;***

- эффективно выполнять правила ТБ во время учебных занятий, при прохождении учебной и производственной практик;
- демонстрировать знания и использование ресурсосберегающих технологий в профессиональной деятельности.

***ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и***

***поддержания необходимого уровня физической подготовленности;***

- эффективно использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья при выполнении профессиональной деятельности.

***ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;***

- эффективно использовать в профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе на английском языке.