



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института

Т.П. Хлопова

«19» мая 2023 г.



Рабочая программа практики

УП. Учебная практика

43.02.16 Туризм и гостеприимство
(гостиничные услуги)

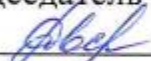
Квалификация специалист по туризму и гостеприимству

Краснодар 2023

Рабочая программа практики УП. Учебная практика разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111) положения о практической подготовке обучающихся, утвержденного приказом Минобрнауки России и Минпросвещения России от 5 августа 2020 г. №885/390 (зарегистрирован в Минюсте России от 11 сентября 2020 г. № 59778).

Составитель: преподаватель  Гаспарян Норета Овсеповна
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин правового направления, географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги), протокол № 10 от «18» мая 2023 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии:
 Гаспарян Норета Овсеповна

Рецензенты:

Генеральный директор ООО «Альтаир»	 	Арабова Евгения Сергеевна
Генеральный директор ООО «Недра 2000» отель 45 Параллель	 	Коновалов Владимир Павлович

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
1.1. Место учебной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.....	4
1.2. Количество часов, отводимое на учебную практику:	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	5
3.1. Объем и виды практики по специальности 43.02.10 Туризм	5
3.2. Содержание практики.....	5
3.2.1. Содержание учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Предоставление турагентских услуг	5
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ.....	8
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной практики по модулю ПМ.01 Предоставление турагентских услуг.....	8
4.2. Информационное обеспечение организации и проведения учебной практики	9
4.2.1. Нормативная документация	9
4.2.2. Литература	13
4.2.3. Периодические издания.....	13
4.2.4. Электронные ресурсы	13
4.3. Общие требования к организации учебной практики	14
4.4. Кадровое обеспечение организации и проведения учебной практики.....	20
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	20
6. ПРИЛОЖЕНИЕ	27

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Место учебной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги) (базовой подготовки) в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД) специальности:

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

1.2. Количество часов, отводимое на учебную практику:

всего – 216 часов (6 недель).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение общекультурных 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 правовой и 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 06	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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

профессиональных компетенций:

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
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг
ПК 3.1	Освоение должности администратора службы приема и размещения

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Объем и виды практики по специальности 43.02.10 Туризм

Вид практики	Количество часов	Форма проведения
Учебная	216	
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	72	Концентрированная
ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг	72	Концентрированная
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	72	Концентрированная
Вид аттестации: дифференцированный зачет		

3.2. Содержание практики

3.2.1. Содержание учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Цели и задачи учебной практики.

Цель учебной практики:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций;
- улучшение качества профессиональной подготовки;
- закрепление и углубление теоретических знаний;
- приобретение навыков работы.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и следующими профессиональными компетенциями:

обучающийся должен:

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.
 - системы бронирования услуг;
 - организацию работы с запросами туристов;
 - требования к оформлению и учету заказов;
 - порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
 - виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
 - программное обеспечение деятельности туристских организаций;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - правила по охране труда и пожарной безопасности.
 - особенности субъекта российской федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские);
 - туристский потенциал населенного пункта (района);
 - теоретические основы экскурсионной деятельности;
 - этика и культура межличностного общения;
 - правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации;
 - законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг
 - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов
 - технологии организации процесса питания
 - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
 - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
 - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
- малой группы
- гостиничный маркетинг и технологии продаж
 - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
 - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
 - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
 - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

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;
- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов

- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения

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;
- 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;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
- прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
- проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
- проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения

- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Виды работ	Тематика заданий по виду работ	Кол-во часов
Общая характеристика базы практики	Пройти вводный инструктаж (охрана труда, техника безопасности, пожарная безопасность, правила внутреннего трудового распорядка)	2
ПМ.01. 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	70
ПМ.02. Предоставление гостиничных услуг	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	70

Виды работ	Тематика заданий по виду работ	Кол-во часов
	<p>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</p> <p>Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</p> <p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров,</p> <p>служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>Оформление документов на забытые вещи</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>Ознакомление с системой сейфowego хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p>	

Виды работ	Тематика заданий по виду работ	Кол-во часов
	<p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<p>ПМ.03</p> <p>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</p>	<p>Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения.</p> <p>Информирование гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Организация процесса обслуживания гостей.</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату.</p> <p>Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено.</p> <p>Использование специализированных программных комплексов, применяемых в гостиницах и иных средствах размещения.</p>	70
<p>Оформление отчетной документации</p>	<p>Оформление документации по практике. Подведение итогов практики. Дифференцированный зачет</p>	4
	ИТОГО	216

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной практики по модулю ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг; ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Для полноценного прохождения практики предприятию необходимо обеспечить беспрепятственный доступ студентов-практикантов к документации, необходимой для успешного освоения студентами программы практики и выполнения ими индивидуальных заданий.

Реализация программы учебной практики в институте предполагает наличие учебных (учебно-производственных) кабинетов:

- информационно-экскурсионной деятельности;
- делопроизводства и оргтехники;
- учебный (тренинговый) офис;
- учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма).

Оборудование рабочих мест проведения и приема учебной практики:

Оборудование и технические средства учебного кабинета (аудитории) для ведения учебной практики в кабинете

№	Наименование оборудования
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

4.2. Информационное обеспечение организации и проведения учебной практики

4.2.1. Нормативная документация

Международные документы

1. О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все : Директива Совета Европейского экономического сообщества от 13 июня 1990 года № 90/314/ЕЕС // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813696>

2. Гагская декларация межпарламентской конференции по туризму 1989 г. : принята в Гааге, 10-14 апреля 1989 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Хартия туризма : одобрена резолюцией I VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской Организации 22 сентября 1985 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/901756802>

4. Международные гостиничные правила : одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации, Катманду (Непал), 2 ноября 1981 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813689>

5. Манильская декларация по мировому туризму : принята Всемирной конференцией по туризму, Манила (Филиппины), 27 сентября - 10 октября 1980 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813698>

Документы Таможенного союза ЕАЭС

1. Договор о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза : подписан в Москве 11 апреля 2007 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Кодексы

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть первая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 25 февраля 2022 года : принят Государственной Думой 21 октября 1994 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть вторая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 1 июля 2021 года : принят Государственной Думой 22 октября 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть третья : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 1 июля 2021 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2001 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть четвертая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 11 июня 2021 года : принят Государственной Думой 24 ноября 2006 года : одобрен Советом Федерации 8 декабря 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. Трудовой кодекс Российской Федерации : ТК : текст с изменениями и дополнениями на 25 февраля 2022 года : принят Государственной Думой 21 декабря 2001 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Федеральные законы

1. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : Федеральный закон № 132-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 2 июля 2021 года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации : Федеральный закон № 323-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 26 марта 2022 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2011 года : одобрен Советом Федерации 9 ноября 2011 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Российская Федерация. Законы. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации : Закон РФ № 5242-1 : текст с изменениями и дополнениями на 1 июля 2021 года : принят 25 июня 1993 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей : Закон РФ № 2300-1 : текст с изменениями и дополнениями на 11 июня 2021 года : принят 7 февраля 1992 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию : Федеральный закон № 114-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 4 марта 2022 года : принят Государственной Думой 18 июля 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Российская Федерация. Законы. О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах : Федеральный закон № 26-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 26 мая 2021 года : принят Государственной Думой 23 февраля 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Российская Федерация. Законы. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : Федеральный закон № 109-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 24 февраля 2021 года : принят Государственной Думой 30 июня 2006 года : одобрен Советом Федерации 7 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Российская Федерация. Законы. О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае : Федеральный закон № 214-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 11 июня 2021 года : принят Государственной Думой 19 июля 2017 года : одобрен Советом Федерации 25 июля 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Указы Президента РФ

1. О представительствах и представителях федеральной миграционной службы за рубежом : в редакции от 21 декабря 2017 года : Указ Президента Российской Федерации от 3 марта 2008 года № 301 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Постановления Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации

3. О развитии внутреннего туризма в Российской Федерации : Постановление Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации от 2 декабря 2020 года № 546-СФ // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Постановления, распоряжения Правительства РФ

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : в редакции от 26 мая 2021 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 года № 9 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта : в редакции от 6 сентября 2021 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1852 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» : в редакции от 21 апреля 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 года № 2439 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. О федеральном государственном контроле (надзоре) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма : в редакции от 16 декабря 2021 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2021 года № 1086 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Об утверждении правил создания и функционирования единой информационной системы электронных путевок, структуры единой информационной системы электронных путевок и условий предоставления содержащейся в единой информационной системе электронных путевок информации : в редакции от 23 ноября 2020 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2019 года № 747 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма : Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2020 года № 1532 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : в редакции от 1 апреля 2021 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

10. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года : в редакции от 7 февраля 2022 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года № 2129-р // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Об утверждении положения о классификации гостиниц : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1860 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

12. Об утверждении Правил предоставления в 2021 и 2022 годах из федерального бюджета субсидии акционерному обществу «Национальная система платежных карт» на реализацию программы поддержки доступных внутренних туристских поездок в организации отдыха детей и их оздоровления через возмещение части стоимости оплаченной туристской услуги : в редакции от 28 марта 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 19 мая 2021 года № 759 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

15. Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)» : в редакции от 11 июля 2019 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 5 мая 2018 года № 872-р // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Нормативные акты министерств и ведомств

1. Об утверждении правил профессиональной деятельности, регулирующих порядок осуществления объединением туроператоров в сфере выездного туризма и его членами

функций, связанных с формированием и использованием резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 440-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров : Приказ Федерального агентства по туризму от 9 января 2019 года № 2-Пр-19 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении Перечня целей поездок, используемого при оформлении и выдаче виз иностранным гражданам : в редакции от 23 августа 2021 года : Приказ Министерства иностранных дел Российской Федерации от 21 декабря 2020 года № 23235 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 448-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении требований к отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, ее составу и форме : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 442-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Нормативные акты Краснодарского края

1. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края : Закон Краснодарского края № 3223-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 29 апреля 2022 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 15 июля 2015 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. О туристской деятельности в Краснодарском крае : Закон Краснодарского края № 938-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 9 декабря 2021 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 19 октября 2005 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Государственные стандарты

1. ГОСТ Р 51275-2006. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2017 г. № 1561-ст : введен взамен ГОСТ Р 50690-2000 : дата введения 2018-06-01 / подготовлен Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» при поддержке Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Санитарные нормы и правила

1. О внесении изменений в санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача

Российской Федерации от 30.06.2020 № 16 : Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24 марта 2021 года № 10 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении санитарных правил СП 2.4. 3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи : Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 года № 28 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4.2.2. Литература:

Основная литература

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513389>

2. 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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517934>

3. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 289 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15832-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509846>

4. 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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514411>

5. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023>

6. 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>

7. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

8. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 297 с. – (Профессиональное образование). – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

9. Фаустова НВ. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова.

– Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 188 с. – (Профессиональное образование). – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/496808>

Дополнительная литература:

1. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва: ИНФРА-М, 2021 – 242 с. [Электронный ресурс]. – (СПО). – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

2. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 300 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/511182>

3. Чуваткин П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для СПО / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под редакцией П.П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 280 с. – (Профессиональное образование). – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/518916>

4. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523611>

5. 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, 2023. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928>

4.2.3 Периодические издания

1. Маркетинг и маркетинговые исследования: журнал
2. Вестник национальной академии туризма: журнал
3. Современные проблемы сервиса и туризма: журнал

4.2.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Электронно-библиотечные системы (ЭБС)

1. Образовательная платформа «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» <http://www.biblioclub.ru/>
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных

1. Виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://ldiss.rsl.ru/>;
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>;
3. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>;
4. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>;
5. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) <http://uisrussia.msu.ru/>;
6. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>

Информационные справочные системы

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
3. Министерство просвещения Российской Федерации: официальный сайт. – Москва. – URL: <https://edu.gov.ru/>
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
6. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
7. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
8. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
9. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
10. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>.

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>
2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6>
3. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ <https://openedu.kubsu.ru/>
4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>
5. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

4.3. Общие требования к организации учебной практики

Учебная практика проводится концентрировано в рамках профессионального модуля ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг; ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Прохождение учебной практики осуществляется в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство календарным графиком, утвержденными директором ИНСПО.

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретенных ППССЗ СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Учебная практика может проводиться в учебных, в учебно-производственных мастерских, лабораториях, учебных хозяйствах, учебно-опытных участках, полигонах, ресурсных центрах и других вспомогательных объектах Института среднего профессионального образования Кубанского государственного университета, а также на предприятиях и организациях в специально-оборудованных помещениях на основе договоров между предприятием и институтом.

В процессе прохождения учебной практики проводится контроль выполнения заданий со стороны руководителя практики, что подтверждается подписью в дневнике по прохождению практики. С этой целью каждым руководителем устанавливаются часы консультаций. График проведения консультаций доводится до сведения обучающихся на организационном собрании. При выполнении заданий практики проводятся как групповые, так и индивидуальные консультации.

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения и (или) преподавателями учебных дисциплин и междисциплинарных курсов профессионального цикла.

Продолжительность рабочего дня обучающегося при прохождении учебной практики составляет 36 часов в неделю независимо от возраста.

4.4. Кадровое обеспечение организации и проведения учебной практики

Руководство практикой осуществляют педагогические кадры института, имеющие высшее образование, соответствующее профилю модуля.

Руководство практикой от организации (предприятия) осуществляют сотрудники, имеющие среднее специальное или высшее образование, соответствующее профилю модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
<p>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.</p> <p>уметь: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</p>	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля обучающегося и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - предоставление защиты отчета по учебной практике с учетом аттестационного листа обучающегося, характеристики с 	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

<p align="center">Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</p>	<p align="center">Основные показатели оценки результата</p>	<p align="center">Формы и методы контроля и оценки</p>
<p>владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения; 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</p>	<p>места прохождения практики, своевременности сдачи отчета</p>	
<p>ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг</p>		
<p>знать: законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов технологии организации процесса питания основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы гостиничный маркетинг и технологии продаж требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда основы охраны здоровья, санитарии и гигиены правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p>	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля обучающегося и оценка достижения результата через: - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - предоставление защиты отчета по учебной практике с учетом аттестационного листа обучающегося, характеристики с места прохождения практики, своевременности сдачи отчета</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

<p style="text-align: center;">Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</p>	<p style="text-align: center;">Основные показатели оценки результата</p>	<p style="text-align: center;">Формы и методы контроля и оценки</p>
<p>основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>уметь:</p> <p>предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>иметь практический опыт:</p> <p>оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>		

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p> ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения. </p>		
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		
<p> знать: нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность средств размещения правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме </p>	<p> Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля обучающегося и оценка достижения результата через: - отработку практических навыков; </p>	<p> Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике </p>

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>уметь: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>иметь практический опыт: встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>- выполнение заданий в дневниках;</p> <p>- предоставление защиты отчета по учебной практике с учетом аттестационного листа обучающегося, характеристики с места прохождения практики, своевременности сдачи отчета</p>	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверить у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

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>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p>	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы обучающегося и</p>

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	<ul style="list-style-type: none"> - определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задач и и/или проблемы; - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	<p>оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - предоставление - защиты отчета по учебной
<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>практике с учетом аттестационного листа обучающегося, характеристики с места прохождения практики, своевременности сдачи отчета</p>
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности - применять современную научную профессиональную терминологию - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности - презентовать бизнес-идею - определять источники финансирования 	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 	
ОК 06 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	<ul style="list-style-type: none"> - описывать значимость своей специальности; - применять стандарты антикоррупционного поведения; 	
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона 	
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности 	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	- пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<ul style="list-style-type: none"> - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	

6. ПРИЛОЖЕНИЕ

Формы документов, предусмотренные Положением о практике студентов, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО «КубГУ» и его филиалах, и реализуемые в ИНСПО:

- направление;
- план-график прохождения учебной практики;
- дневник практики;
- отчет по практике;
- аттестационный лист и характеристика;

Формы вышеперечисленных документов помещены в приложениях.

Приложение 1
Направление на практику

Обучающийся _____ курса _____
фамилия, имя, отчество
отделения _____ согласно приказу ректора КубГУ от « ____ »
_____ 201_ г. № _____, договор между _____
_____ и
_____ № _____
от _____ направляется в _____
в распоряжение _____.
наименование предприятия
для прохождения _____ практики
вид практики
по специальности _____
код и наименование специальности
сроком с « ____ » _____ Г. по « ____ » _____ Г.

Зам. директора по учебной работе _____ Ф.И.О.
подпись
М.П.

Руководитель практики от ИНСПО _____ Ф.И.О.
подпись

Приложение 3
ДНЕВНИК учебной практики

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования

ДНЕВНИК
ПРАКТИКИ

Вид практики: УЧЕБНАЯ

Наименование ПМ: ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код, наименование)

Студент _____
(Ф.И.О.)

Курс __ группа __

1. Календарные сроки практики

По учебному плану с _____ по _____.
Дата прибытия на практику _____.
Дата выбытия с места практики _____.

2. Руководитель практики от

Институт среднего профессионального образования (ИНСПО)

Должность _____
Ф.И.О. _____

3. Сведения о предприятии, организации, учреждении

Место прохождения практики:

Полное наименование предприятия, организации, учреждения:

Юридический адрес предприятия, организация, учреждения:

Руководитель предприятия, организации, учреждения:

должность, Ф.И.О, телефон)

Руководитель практики от организации

Должность _____

Ф.И.О. _____

Телефон _____

4. Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарная безопасность, правила внутреннего трудового распорядка *

Наименование и характер инструктажа	Дата	Кто проводил инструктаж от предприятия, организации, учреждения (Ф.И.О, должность)	Подпись студента-практиканта
Вводный инструктаж (охрана труда, техника безопасности, пожарная безопасность, правила внутреннего трудового распорядка)			
Повторный инструктаж по технике безопасности на рабочем месте			
Повторный инструктаж, связанный с переменой рабочего места			

Раздел является обязательным

Приложение 4

(наименование предприятия)

Отчет по учебной практике обучающегося

_____ (ФИО)

группы _____ курса _____

специальность _____

Непосредственный руководитель практики _____ (ФИО)

Методический руководитель практики _____ (ФИО)

ОТЧЕТ по учебной практике

Краткое описание базы проведения практики:

1. Адрес, название организации, отделение
2. Имеющиеся подразделения
3. Штатное расписание
4. Документация ПРОФ назначения, по подразделениям
5. С какими приказами и внутренними работает организация (указать №, от какого числа и название приказа)
6. Имеющееся оборудование, в том числе высокотехнологичное

Примечание: Отчет может быть дополнен фото с практической работы или представлен в виде презентаций.

Приложение 5

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждения высшего
образования «Кубанский государственный университет»

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

_____ (ФИО студента)

Обучающий(ая)ся на ___ курсе по специальности 00.00.00 _____
прошел(ла) производственную (учебную) практику по
профессиональному модулю ПМ.00 _____ в объеме 00 часов
(0 недель), с «___» _____ 201__ г. по «___» _____ 201__ г.

Виды и качество выполнения работ
(Только профессиональные компетенции)

№ п/п	Наименования ПК	Вид работы, выполненных обучающимся во время практики	Уровень освоения компетенций (оценка)
1.	ПК 0.0*		
2.	ПК 0.0*		
3.	ПК 0.0		
4.	...		
5.	Итоговая оценка уровня освоения обучающимся профессиональных компетенций**		

* - оценивается уровень освоения компетенций. Если в результате выполнения соответствующего вида работ осваивается несколько компетенций, то в таблице каждая компетенция отображается отдельной строкой с указанием вида работы по компетенции и проставлением соответствующей оценки. Оценки за освоение одной конкретной компетенции должны совпадать вне зависимости от вида работ.

** - итоговая оценка определяется как среднее арифметическое оценок, полученных за освоение каждой компетенции, со стандартным округлением.

При оценивании компетенций используются следующие критерии

Критерии оценки компетенций	Оценка
обучающийся не овладел оцениваемыми компетенциями, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в принимаемом решении, в работе с нормативными документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно	2
обучающийся освоил 60-69% оцениваемых компетенций, показывает	3

Критерии оценки компетенций	Оценка
удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи. Излагает решение проблемы недостаточно полно, непоследовательно, допускает неточности. Затрудняется доказательно обосновывать свои суждения.	
обучающийся освоил 70-89% оцениваемых компетенций, умеет применять теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умело работает с нормативными документами. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с нормативно правовой документацией.	4
обучающийся освоил 90-100% оцениваемых компетенций, умение связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации, высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, консультировать граждан, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет навыками работы с нормативными документами. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа	5

ХАРАКТЕРИСТИКА
профессиональной деятельности обучающегося

(В характеристике отмечается качество выполнения обучающимся задания практики, отношение к работе, уровень освоения общих компетенций, дисциплинированность и другие качества, проявленные практикантом в период практики, а также недостатки в подготовке обучающегося, замечания и пожелания обучающемуся.)

Руководитель учебной
Практики от ИНСПО, должность,
Ф.И.О.

(подпись)

Руководитель учебной
практики от организации, должность,
Ф.И.О.

(подпись)

РЕЦЕНЗИЯ
на фонд оценочных средств по УП
Учебной практике
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
(гостиничные услуги)

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).

Программа учебной практики разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги). В структуре программы учебная практика относится к профессиональному циклу.

Рабочая программа учебной практики состоит из следующих разделов:

1. Паспорт рабочей программы практики
2. Результаты учебной практики
3. Структура и содержание учебной программы практики
4. Условия реализации программы учебной практики
5. Контроль и оценка результатов прохождения практики

В паспорте программы указана область применения рабочей программы по видам профессиональной деятельности, сформулированы цели и задачи практики, указаны требования к результатам освоения практики.

В программе определена форма проведения, цели, задачи учебной практики, представлены обязательные формы отчетности.

Структура и содержание рабочей программы учебной практики соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги).

В рабочей программе учебной практики обозначены требования к минимальному материально-техническому обеспечению, указаны учебно-методическое и информационное обеспечение практики, а также программное обеспечение и Интернет-ресурсы.

Прохождение учебной практики способствует эффективной и качественной подготовке молодых специалистов среднего звена по соответствующей специальности.

Считаю, что разработанная программа учебной практики может быть рекомендована для использования в учебном процессе при подготовке обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги).

Рецензент:

Генеральный директор ООО «Альтаир»



Е.С. Арабова/

РЕЦЕНЗИЯ
на фонд оценочных средств по УП
Учебной практике
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
(гостиничные услуги)

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).

Рабочая программа учебной практики является составной частью программы подготовки специалистов среднего звена ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги) и относится к профессиональному циклу.

В рабочей программе учебной практики указана область применения рабочей программы по видам профессиональной деятельности, сформулированы цели и задачи учебной практики, указаны требования к результатам освоения учебной практики.

В программе определены цели, задачи учебной практики, форма проведения учебной практики, представлены обязательные формы отчетности.

Результаты освоения программы учебной практики направлены на освоение студентами профессиональных и общих компетенций, предусмотренных в учебном плане. Определены требования к умениям и знаниям студентов.

Структура и содержание рабочей программы учебной практики соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги).

В рабочей программе учебной практики обозначены требования к материально-техническому обеспечению, указаны учебно-методическое и информационное обеспечение практики, а также программное обеспечение и Интернет-ресурсы.

Прохождение учебной практики способствует эффективной и качественной подготовке молодых специалистов среднего звена по соответствующей специальности.

Разработанная программа учебной практики может быть рекомендована для использования в учебном процессе при подготовке обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги).

РЕЦЕНЗЕНТ:

Генеральный директор ООО «Недра 2000» отель 45 Параллель *С.В.П. Коновалов*

