

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного автономного образовательного
учреждения высшего образования
«Мурманский арктический университет»
в г. Кировске Мурманской области
(филиал МАУ в г. Кировске)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00FFC7361DCCAEC5E9C79399771994C05D
Владелец: Разумовская Анна Александровна
Действителен: с 29.10.2025 до 22.01.2027

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**
программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

очной формы обучения

Составитель:
Преподаватель Т.Р. Анисимова

Утверждено на заседании цикловой
комиссии общих гуманитарных и
социально-экономических дисциплин
Протокол № 11 от 30.05.2025г.
Председатель цикловой комиссии

_____ А.К. Хворостова

Кировск
2025

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС утвержденного приказом Минобрнауки России от 12 декабря 2022 г. N 1100 и методических указаний по разработке программы профессионального модуля программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство для очной и заочной форм обучения. Рабочая программа учебной практики используется при реализации основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования.

1.2. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1.3. Цели и задачи учебной практики - требования к результатам прохождения учебной практики:

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none">– 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.
Уметь	<ul style="list-style-type: none">– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;– владеть культурой межличностного общения.
Знать	<ul style="list-style-type: none">– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;– основы трудового законодательства Российской Федерации;– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;– теорию 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.

1.4 Компетенции, формируемые в результате учебной практики

1.4.1 Общие компетенции

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

1.4.2 Профессиональные компетенции

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.5. Организация практики.

- учебная практика проводится в тренинговых кабинетах филиала или на действующем гостиничном предприятии (по согласованию с руководством);
- руководителями практики являются преподаватели спецдисциплин, которые назначаются приказом директора филиала или работники гостиничных предприятий;
- учебная практика проводится непрерывным циклом;
- контроль работы обучающихся подразделяется на текущий и итоговый контроль и осуществляется руководителем практики;
- в ходе текущего контроля проверяется правильность выполнения работ, соблюдение требований инструкций. Особое внимание должно быть уделено контролю самостоятельности выполнения работ студентами;

- по каждому виду работ студент предоставляет промежуточные отчетные материалы. После завершения всех видов работ студентом предоставляется отчет по практике, соответствующими разделами которого являются отчетные материалы по видам работ;
- по завершению практики студентам выставляется оценка;
- при оценке работы студента на практике во внимание принимаются все аспекты его деятельности: отношение к работе, качество её выполнения, оформление материалов, взаимодействие и сотрудничество в бригаде, соблюдение правил техники безопасности, бережное отношение к приборам, материалам и инструментам.

1.6. Количество часов на освоение программы учебной практики:
максимальная учебная нагрузка обучающегося 72 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Объем учебной практики и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	36
<i>Итоговый контроль в форме защиты отчетов по практике</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Наименование разделов и тем	Содержание практики	Объем часов
Вводный инструктаж Практическая работа	<p>Задачи и программа практики. Правила оформления отчетной документации.</p> <p>Организация рабочего места;</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</p> <p>Разработка плана целей деятельности служб.</p> <p>Осуществление делопроизводства и документооборота;</p> <p>Составление деловых документов;</p> <p>Составление организационных и распорядительных документов;</p> <p>Создание отчетов.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p> <p>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p> <p>Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p> <p>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p> <p>Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p>	<p>1</p> <p>33</p>

	Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	
Самостоятельная работа студента	Оформление отчета по практике	в течение практики
Защита отчета по практике		2
ИТОГО:		36

3. Критерии оценки знаний и умений студентов в период прохождения учебной практики

Результатом производственной практики является оценка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка практики приравнивается к оценкам теоретического обучения и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

Критериями оценки по практике являются:

- знание студентом изученной литературы по теоретическим курсам, на которых базируется данный вид практики;
- уровень сформированности профессионально значимых личностных качеств;
- владение этическими нормами взаимоотношений с сокурсниками, руководителем;
- уровень сформированности профессиональных умений и навыков;
- достижение целей практики и выполнение задач практики;
- качество выполнения заданий;
- качество выполнения отчета по практике.

Общая оценка по учебной практике выводится на основании двух отметок, выставленные за различные виды работ:

- отметка выставляется руководителем практики от филиала, который оценивает навыки, приобретенные студентом за время учебной практики, отношение к практике и т.п;

Балл	Соблюдение технических требований, предъявляемых к работе	Выполнение норм времени (норм выработки)	Степень усвоения приёмов труда, качество организации рабочего места, степень самостоятельности в работе
5	Отличное качество работы, выполненной в соответствии с установленными техническими требованиями	Выполнение и перевыполнение установленной нормы	Твердое усвоение рациональных приемов при выполнении производственных операций, свободное и безошибочное применение их в разных случаях работы. Правильная организация труда и рабочего места. Умение работать самостоятельно.

4	Хорошее качество работы, выполненной в соответствии с техническими требованиями	Выполнение установленной нормы	Достаточно прочное усвоение основных приемов выполнения производственных работ. Правильная организация труда и рабочего места. Умение самостоятельно производить работу при незначительной помощи мастера.
3	Удовлетворительное выполнение работы в пределах технических требований, достигнутое после исправлений или переделок по указанию мастера .	Выполнение установленной нормы производственных операций или работ, наличие отдельных нарушений в организации труда или рабочего места	Усвоение некоторых приёмов выполнения Недостаточная самостоятельность в работе.
2	Нарушение основных технических требований, предъявляемых к качеству работы (брак в работе)	Невыполнение установленной нормы	Слабое усвоение приёмов выполнения производственных операций или работ. Нарушение при организации труда, рабочего места. Неумение самостоятельно выполнять работу

4. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация производственной практики, может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- программа учебной практики;
- график защиты отчетов по практике.

Требования к материально-техническому обеспечению практики

Оборудование учебной практики:

Тренинговый кабинет «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»:

- Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт)
- Многофункциональное устройство (принтер - сканер - копир - факс)

- Стойка ресепшн
- Шкаф для ключей
- Сейф
- Столик журнальный
- Кресло
- Вешалка Класс

Технические средства:

- компьютер, принтер, сканер, модем;
- информационно-справочные системы «Консультант», «Гарант»;

. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативная литература

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей»
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 26.12.2022) «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
5. ГОСТ Р 50690-2017. ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ. Общие требования
6. ГОСТ Р 53522-2022. ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ. Основные положения

Основные печатные и электронные издания

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

Периодические профессиональные издания:

1. Гостиничный и ресторанный бизнес.
2. Отель

Интернет - ресурсы:

1. [http:// www.dw6.ru](http://www.dw6.ru)
2. <http://www.hotelmaster.ru>
3. <http://www.frontdesk.ru>