

Приложение \_\_\_\_\_  
к ППССЗ  
43.02.16 Туризм и гостеприимство  
(квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству)

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по маркетингу  
Н.Г. Марданова

23 мая 2025 года

**ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания цикловой комиссии  
управление и сферы услуг  
от 22 мая 2025 № 10

*Софронова Е.Ю.*  
(подпись)

Софронова Е.Ю.  
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя

*Директор*

*ООО "Продвиг"*

(подпись)

*Часенко Н.Ю.*  
(ФИО)



2025

Программа учебной практики по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) для специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утв. Приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 г., № 1100).

Организация-разработчик:

Частное профессиональное образовательное учреждение Тюменского областного союза потребительских обществ «Тюменский колледж экономики, управления и права»  
(ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП»)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	11

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ВД.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

ВД.2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

ВД.3. Предоставление гостиничных услуг

ВД.4 Выполнение работ по должности Ассистент экскурсовода (гига)

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной практики

**Цель:** Формирование у обучающихся комплекса профессиональных умений и приобретение первоначального практического опыта, необходимых для освоения основных видов профессиональной деятельности в рамках специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, а также для последующего формирования общих и профессиональных компетенций.

**Задачи практики:** отработка умений, формирование первичного практического опыта.

Таблица 1 – Общие компетенции

Код и наименование общей компетенции	Знания, умения
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b></p> <p>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;</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составлять план действия; определять необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>реализовывать составленный план;</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>структуру плана для решения задач;</p> <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>

<p>OK 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структуроировать 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>
	<p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>
<p>OK 03 Планировать и реализовывать собственно профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p><b>Умения:</b> 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; расчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p>
	<p><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
<p>OK 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>

<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p><b>Умения:</b> Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы попрофессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>
<p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p><b>Умения:</b> описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения</p>
	<p><b>Знания:</b> Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; Значимость профессиональной деятельности по профессии(специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
<p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p><b>Умения:</b> 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.</p> <p><b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.</p>
<p>ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p><b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности</p> <p><b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения</p>
<p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>Умения:</b> Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний наизвестные 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</p> <p><b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

Таблица 2 – Профессиональные компетенции

Вид деятельности	Код и наименование компетенции	Требования к умению и практическому опыту
ВД.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучения и анализ деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- принимать участие в организации деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- принимать участие, координировать и контролировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства для поддержания требуемого уровня качества.</li> <li>- принимать участие в расчетах с потребителями за предоставленные услуги</li> </ul> <p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p><b>Умения:</b></p> <p>У1- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</p> <p>У3- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>У2- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p> <p>У3- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>У2- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</p> <p>У3- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</p> <p>У4- владеть культурой межличностного общения.</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>У2- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</p> <p>У3- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>
ВД 2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>- осуществления приема заказов от туристов;</li> <li>- проверки наличия всех реквизитов заказа;</li> <li>- идентификации вида заказа;</li> <li>- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</li> <li>- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li> </ul> <p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть культурой межличностного общения;</li> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>- владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>- вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> <li>- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>- формировать банки данных.</li> </ul>
	<p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>ми, meet-компаниями;</li> <li>- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> </ul>
ВД 3 Предоставление гостиничных услуг	<p><b>Практический опыт:</b></p> <p>встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен;</li> <li>- оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> <li>- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</li> <li>- оказания помощи по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- использовать специализированные проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов;</li> <li>- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- помочи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;</li> <li>- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов;</li> </ul>	
	<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>- контролировать последовательность</li> </ul>

		<p>применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</p>
	<p>ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</li> <li>- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> </ul>
	<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>— хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>— осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</li> </ul>

		<p>в наличной и безналичной форме;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>— осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</li> </ul>
<p>ВД.4 Выполнение работ по должностям Ассистент экскурсовода (гида)</p>	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии</li> <li>- Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами</li> <li>- Поддержания контактов с туристскими информационными центрами</li> </ul> <p>Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Отбора и изучения экскурсионных объектов</li> <li>- Формирования программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)</li> <li>- Составления маршрута и текста экскурсии Отбора объектов для показа во время экскурсии</li> <li>- Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями</li> <li>- Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий</li> <li>- Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)</li> <li>- Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)</li> <li>- Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение</li> <li>- Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги Отбора информационных материалов для проведения экскурсии Определения методических приемов проведения экскурсии Оформления экскурсионной документации</li> <li>- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии</li> <li>- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья</li> <li>- Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания</li> <li>- Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание</li> <li>- Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)</li> <li>- Планирование мест размещения и способов организации временных инстационарных лагерей (по видам туризма)</li> <li>- Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения</li> <li>- Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)</li> <li>- Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу</li> <li>- Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другим группами, находящимися в районе (по видам туризма)</li> </ul>	
	<p>ПК 4.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг</li> <li>- Принимать заказы на экскурсионные</li> </ul>

		<p>услуги</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги</li> <li>- Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения</li> <li>- Использовать систему электронных путевок</li> <li>- Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)</li> <li>- Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг</li> <li>- Составлять программы экскурсионного обслуживания</li> <li>- Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания</li> <li>- Бронировать транспортные услуги для организации экскурсий</li> <li>- Организовывать питание туристов (экскурсантов)</li> <li>- Организовывать посещение объектов экскурсионного показа</li> <li>- Обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий</li> <li>- Определять тему и составлять маршрут экскурсии</li> <li>- Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию</li> </ul> <p>Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)</li> <li>- Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основании анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</li> </ul> <p>разработке экскурсий</p>
	<p>ПК 4.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Выполнять типовые задания экскурсвода (гига) при сопровождении туристов (экскурсантов)</li> <li>- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</li> <li>- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации</li> <li>- Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания</li> <li>- Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги,</li> </ul>

	<p>входящие в программу экскурсионного обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам</li> <li>- Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий</li> <li>- Составлять методическую разработку экскурсии</li> <li>- Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание</li> <li>- Применять технику публичных выступлений</li> <li>- Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа демонстрации экспонатов</li> <li>- Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания</li> <li>- Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии</li> </ul> <p>Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Использовать технические средства при проведении экскурсий. Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий</li> <li>- Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе</li> <li>- Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)</li> <li>- Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии</li> <li>- Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</li> </ul> <p>Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)</li> </ul>
--	---

### **1.3 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля.**

- ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства – 72 часа
- ПМ. 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг – 72 часа
- ПМ 03. Предоставление гостиничных услуг – 72 часа
- ПМ.04 Выполнение работ по должности Ассистент экскурсовода (гида) – 72 часа

Промежуточная аттестация по учебной практике:

- ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства – дифференцированный зачет.
- ПМ. 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг – дифференцированный зачет
- ПМ 03. Предоставление гостиничных услуг – дифференцированный зачет
- ПМ.04 Выполнение работ по должности Ассистент экскурсовода (гида) – дифференцированный зачет

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

№ п/п	Индекс модуля, МДК	Виды работ	Номер задания по практике	Наименование лаборатории	Кол-во часов
<b>ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>					
1.	МДК 01.01-01.04	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;	1	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения. Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	12
		Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;	2		12
		Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;	3		12
		Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;	4		12
		Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;	5		12
		Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	6		12
		Защита отчета по практике			<b>Итого по ПМ.01</b> 72
<b>ПМ. 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>					
1.	МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	Знакомство с организацией. Инструктаж на рабочем месте. Ознакомление с рабочим местом менеджера по продажам. Овладение навыками межличностного общения	Задание 1	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	12
		Овладение навыками переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;	Задание 2	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	12
		Овладение навыками и методиками хранения и поиска информации	Задание 3	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	6
2.	МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	Овладение навыками вести документацию, хранить и извлекать информацию	Задание 4	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	6
		Овладение навыками пользоваться компьютерными программами бронирования туров;	Задание 5	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	12
		Овладение навыками собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;	Задание 6	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	12
		Овладение навыками формировать банки данных	Задание 7	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	6
	МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг	Овладение навыками координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Задание 8	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	6
		Овладение навыками взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet- компаниями	Задание 9	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	12

	Овладение навыками владеть техникой количественной оценки и анализа информации	Задание 10	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	12
	Овладение навыками осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа. Оформление отчета по практике. Дифференцированный зачет	Задание 11	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	12
<b>Итого по ПМ.02.</b>				<b>72</b>

**ПМ. 03 Предоставление гостиничных услуг**

1. МДК 03.01-03.03	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	1	Кабинет Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения. Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	6
	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	2		6
	Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	3		6
	Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	4		6
	Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	5		6
	Процесс поселения и выселения гостей	6		4
	Зашита отчета по практике	7		2
<b>Итого по ПМ.03</b>				<b>72</b>

**ПМ. 04 Выполнение работ по должности Ассистент экскурсовода (гида)**

1. МДК 04.01 Выполнение работ по должности Ассистент экскурсовода (гида)	Планирование программы экскурсии	1	Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро	6
	Разработка информационного листка «Этапы проведения экскурсии»	2	Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро	6
	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	3	Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро	6
	Методическая разработка экскурсии	4	Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро	6
	Комплектование «Портфеля экскурсовода»	5	Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро	6
	Оформление технологической карты экскурсии	6	Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро	6
	Поиск информации и составление индивидуального текста для рассказа	7	Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро	6
	Составление экскурсионных маршрутов с использованием различных транспортных средств	8	Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро	6

	Сопровождение и обеспечение безопасности туристов/ экскурсантов	9	Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро	6
	Составление плана путешествия по дням с перечнем объектов показа и посещения	10	Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро	6
	Разработка экскурсии	11	Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро	6
	Разработка экскурсии Защита отчета по практике	12	Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро	6
	<b>Итого по ПМ.04</b>			<b>72</b>

## **ЗАДАНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

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

#### **Содержание учебной деятельности**

##### **Задание 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников**

###### **службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

- 1.1 Прохождение инструктажа по технике безопасности.
- 1.2 Ознакомление с требованиями по организации рабочего места службы приема и размещения.
- 1.3 Определение видов потребностей, удовлетворяющие гостиничные услуги.
- 1.4 Особенности потребностей клиентов с ограниченными физическими возможностями.
- 1.5 Описание методов измерения степени удовлетворения потребителей гостиничных услуг.
- 1.6 Проведение анализа целей путешествия. Указать рекомендации по совершенствованию организации гостиничной услуги.
- 1.7 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
- 1.8 Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
- 1.9 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей на иностранном языке.
- 10 Отработка навыков по решению проблемных ситуаций между службой приема и размещения и иностранным гостем.

##### **Задание 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников**

###### **службы бронирования и продаж**

- 2.1 Определение этапов процесса обслуживания гостей в гостиницах всех 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 туроператорами, 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, отезжающих) категорий.
- 2.2 Применение программных комплексов бронирования гостиничных номеров.
- 2.3 Описание процесса бронирования номеров.
- 2.4 Определение популярных программ бронирования.
- 2.5 Описание процесса приёма и регистрации, обслуживания VIP-гостей (должностные обязанности отдела бронирования, администратора, менеджера по связям с гостями, заполнение регистрационной карты).
- 2.6 Описание порядка постановки иностранных гостей на миграционном учете.
- 2.7 Определение особенностей регистрации иностранных граждан. Виза. Виды виз. Миграционная карта. Учет и срок пребывания. Инструктаж для иностранцев.
- 2.8 Анализ нормативно-правовых актов регулирующие договорные отношения в области туризма.
- 2.9 Составление алгоритм-схемы подписания договора (контракта) на определенном этапе. Проведение сравнительного анализа туроператоров (предложение классов гостиничных комплексов, способы отправки туристов (гостей), цены и т.д.).
- 2.10 Обзор рынка туристических услуг в Оренбургской области. Описание туристической индустрии (виды-назначения, оценка туризма в Оренбургской области).
- 2.11 Описание структуры договорных связей по критерию круга участников и характера взаимодействия между ними.
- 2.12 Описание отношений, возникающие между исполнителем гостиничных услуг и корпоративным клиентом по бронированию номера (места в номере) в гостинице.
- 2.13 Описание отношений, возникающие между гостиницей и системой бронирования по поводу бронирования номера (места в номере гостиницы).
- 2.14 Заполнение договора предоставления гостиничных услуг.
- 2.15 Заполнение разрешения на поселение. Составление алгоритма поселения туристских групп. Оформление и подготовка счетов гостей.
- 2.16 Расчет стоимости проживания в гостинице. Оформление квитанции на возврат денег.

2.17 Заполнение образцов отчета посещения гостиницы (на выбор города Оренбург или другого). Заполните анкет (Форма 1- Г) в соответствии с паспортом гостя.

**Задание 3. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

3.1 Изучение стандартов обслуживания в гостинице.

3.2 Изучение работы офиса административнохозяйственной службы.

3.3 Применение практических навыков супервайзера, координатора.

3.4 Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания

3.5 Документальное оформление проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.

3.6 Контроль за проведением различных видов уборочных работ. Решение практических ситуаций.

**Задание 4. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж**

4.1 Изучение правила оформления документов на забытые вещи. Оформление документации на забытые вещи. Решение практических ситуаций. Алгоритм решения ситуаций с жалобами гостей.

4.2 Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Решение практических ситуаций.

4.3 Применение правил обслуживания при подаче блюд различными стилями. Описание последовательности подачи блюд различными стилями. Решение практических ситуаций.

4.4 Применение методов и способов подачи блюд и напитков. Техника работы официантов

4.5 Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Решение практических ситуаций.

4.6 Алгоритм решения ситуаций с жалобами гостей

4.7 Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. Решение практических ситуаций

4.8 Изучение услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Решение незапланированных ситуаций в процессе обслуживание гостей.

4.9 Изучение правил оформления документации на хранение ценных вещей проживающих. Решение практических ситуаций.

4.10 Изучение правил оформления актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей Решение практических ситуаций

4.11 Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Решение практических ситуаций

4.12 Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием

**Занятие 5. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей**

5.1 Ознакомление с правилами организации рабочего места службы бронирования.

5.2 Специализированное программное обеспечение для гостиничного предприятия, рассмотрение особенностей работы интерфейса.

5.3 Использование профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования, расписать виды и назначение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.

5.4 Правила оформления бронирования с использованием телефона.

5.5 Правила оформления бронирования с использованием Интернета и туроператора.

5.6 Правила оформления бронирования через сайты отелей и системы интернетбронирования.

5.7 Правила оформления индивидуального бронирования.

5.8 Рассмотреть правила предоставления гостям информации о наличии свободных номеров запрошеннной категории на требуемый период и их стоимости.

5.9 Правила оформления группового, от компаний и коллективного бронирования.

5.10 Правила внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.

5.11 Правила и этикет предоставления гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.

5.12 Изучение вариантов внесения дополнительной информации в заказ на бронирование.

**Занятие 6. Процесс поселения и выселения гостей**

6.1 Изучение вариантов оформления счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.

6.2 Изучение вариантов оформления бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.

6.3 Рассмотрение правил отслеживания и проверки обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.

6.4 Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. 6.5 Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.

6.6 Создание отчетов по бронированию

6.7 Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.

### **Занятие 7. Формирование отчета по учебной практике**

1.1 Описание и анализ видов работ по учебной практике.

1.2 Формулирование выводов о результатах прохождения учебной практики, какие задачи были реализованы, какие цели достигнуты.

### **Задание 7. Защита отчета по практике (дифференцированный зачет)**

## **ПМ 02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

### **Задание 1. Овладение навыками межличностного общения**

#### Условия выполнения задания:

Вводный инструктаж. Инструктаж по технике безопасности и противопожарной безопасности. Организация рабочего места. График работы. Режим работы. Правила внутреннего распорядка. Правила работы и техника безопасности при работе с офисной техникой

Овладение навыками межличностного общения

Составление опросного листа для выявления потребностей заказчиков

Подбор оптимального туристского продукта.

#### Примерный алгоритм выполнения задания:

Выявить потребности заказчика и проанализировать их

Составить опросный лист для выявления потребностей

Подобрать оптимальный турпродукт для заказчика (три скрина)

### **Задание 2. Овладение навыками переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры**

#### Условия выполнения задания:

Подготовка плана переговоров, способы и методы представления турпродукта клиенту

Обоснованный сравнительный анализ предложений туроператоров.

#### Примерный алгоритм выполнения задания:

Составить сценарий телефонного разговора с туристом

Сформировать обоснованный сравнительный анализ предложений туроператоров.

Выявить способы взаимодействия с туристами по реализации турпродукта.

### **Задание 3. Овладение навыками и методиками хранения и поиска информации**

#### Условия выполнения задания:

Поиск, оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя

#### Примерный алгоритм выполнения задания:

Осуществить поиск, оформить и рассчитать стоимость турпакета (или его элементов) по заявке потребителя

Составить перечень дополнительных услуг в турпакете

### **Задание 4. Овладение навыками вести документацию, хранить и извлекать информацию**

#### Условия выполнения задания:

Оформить турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)

#### Примерный алгоритм выполнения задания:

Оформить турпакет (или его элементы) по заявке потребителя (скрины)

### **Задание 5. Овладение навыками пользоваться компьютерными программами бронирования туров**

#### Условия выполнения задания:

Заполнение заявки на бронирование турпродукта

#### Примерный алгоритм выполнения задания:

Заполнить заявку на бронирование турпродукта

**Задание 6.** Овладение навыками собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные  
Условия выполнения задания:

Поиск, обработка и анализ статистических данных по видам туризма в РФ

Примерный алгоритм выполнения задания:

Составить диаграммы по основным видам туризма в РФ

**Задание 7.** Овладение навыками формировать базы данных

Условия выполнения задания:

Формирование базы данных туристского агентства

Примерный алгоритм выполнения задания:

Составить таблицу – основные сведения, необходимые для базы данных туристов

**Задание 8.** Овладение навыками координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа

Условия выполнения задания:

Формирование плана по координации работы обособленного подразделения туроператорской компании

Примерный алгоритм выполнения задания:

Составить план по координации работы обособленного подразделения туроператорской компании

**Задание 9.** Овладение навыками взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями

Условия выполнения задания:

Формирование методов и способов взаимодействия с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями

Примерный алгоритм выполнения задания:

Подготовить план-конспект с алгоритмом взаимодействия с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями

**Задание 10.** Овладение навыками владеть техникой количественной оценки и анализа информации

Условия выполнения задания:

Формирование способов обработки, оценки и анализа информации

Примерный алгоритм выполнения задания:

Сформировать таблицу оценки информации, заполнить ее и проанализировать данные

**Задание 11.** Овладение навыками осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа.

Оформление отчета по практике. Дифференцированный зачет

Условия выполнения задания:

Уметь контролировать своевременное выполнение заказа

Оформление отчета по учебной практике

Примерный алгоритм выполнения задания:

Сформировать алгоритм действий руководителя для своевременного выполнения заказа

Оформить отчет по учебной практике

## ПМ. 03 Предоставление гостиничных услуг

### Содержание учебной деятельности

**Задание 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников**

**службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

1.1 Прохождение инструктажа по технике безопасности.

1.2 Ознакомление с требованиями по организации рабочего места службы приема и размещения.

1.3 Определение видов потребностей, удовлетворяющие гостиничные услуги.

1.4 Особенности потребностей клиентов с ограниченными физическими возможностями.

1.5 Описание методов измерения степени удовлетворения потребителей гостиничных услуг.

- 1.6 Проведение анализа целей путешествия. Указать рекомендации по совершенствованию организации гостиничной услуги.
- 1.7 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
- 1.8 Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
- 1.9 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей на иностранном языке.
- 10 Отработка навыков по решению проблемных ситуаций между службой приема и размещения и иностранным гостем.

**Задание 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

- 2.1 Определение этапов процесса обслуживания гостей в гостиницах всех 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 туроператорами, 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, отезжающих) категорий.
- 2.2 Применение программных комплексов бронирования гостиничных номеров.
- 2.3 Описание процесса бронирования номеров.
- 2.4 Определение популярных программ бронирования.
- 2.5 Описание процесса приёма и регистрации, обслуживания VIP-гостей (должностные обязанности отдела бронирования, администратора, менеджера по связям с гостями, заполнение регистрационной карты).
- 2.6 Описание порядка постановки иностранных гостей на миграционном учете.
- 2.7 Определение особенностей регистрации иностранных граждан. Виза. Виды виз. Миграционная карта. Учет и срок пребывания. Инструктаж для иностранцев.
- 2.8 Анализ нормативно-правовых актов регулирующие договорные отношения в области туризма.
- 2.9 Составление алгоритм-схемы подписания договора (контракта) на определенном этапе. Проведение сравнительного анализа туроператоров (предложение классов гостиничных комплексов, способы отправки туристов (гостей), цены и т.д.).
- 2.10 Обзор рынка туристических услуг в Оренбургской области. Описание туристической индустрии (виды-назначения, оценка туризма в Оренбургской области).
- 2.11 Описание структуры договорных связей по критерию круга участников и характера взаимодействия между ними.
- 2.12 Описание отношений, возникающие между исполнителем гостиничных услуг и корпоративным клиентом по бронированию номера (места в номере) в гостинице.
- 2.13 Описание отношений, возникающие между гостиницей и системой бронирования по поводу бронирования номера (места в номере гостиницы).
- 2.14 Заполнение договора предоставления гостиничных услуг.
- 2.15 Заполнение разрешения на поселение. Составление алгоритма поселения туристских групп. Оформление и подготовка счетов гостей.
- 2.16 Расчет стоимости проживания в гостинице. Оформление квитанции на возврат денег.
- 2.17 Заполнение образцов отчета посещения гостиницы (на выбор города Оренбург или другого). Заполните анкет (Форма 1- Г) в соответствии с паспортом гостя.

**Задание 3. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

- 3.1 Изучение стандартов обслуживания в гостинице.
- 3.2 Изучение работы офиса административнохозяйственной службы.
- 3.3 Применение практических навыков супервайзера, координатора.
- 3.4 Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
- 3.5 Документальное оформление проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
- 3.6 Контроль за проведением различных видов уборочных работ. Решение практических ситуаций.

**Задание 4. Управление текущей деятельностью сотрудников службы**

## **бронирования и продаж**

- 4.1 Изучение правила оформления документов на забытые вещи. Оформление документации на забытые вещи. Решение практических ситуаций. Алгоритм решения ситуаций с жалобами гостей.
- 4.2 Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Решение практических ситуаций.
- 4.3 Применение правил обслуживания при подаче блюд различными стилями. Описание последовательности подачи блюд различными стилями. Решение практических ситуаций.
- 4.4 Применение методов и способов подачи блюд и напитков. Техника работы официантов
- 4.5 Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Решение практических ситуаций.
- 4.6 Алгоритм решения ситуаций с жалобами гостей
- 4.7 Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. Решение практических ситуаций
- 4.8 Изучение услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Решение незапланированных ситуаций в процессе обслуживание гостей.
- 4.9 Изучение правил оформления документации на хранение ценных вещей проживающих. Решение практических ситуаций.
- 4.10 Изучение правил оформления актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей Решение практических ситуаций
- 4.11 Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Решение практических ситуаций
- 4.12 Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием

## **Занятие 5. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей**

- 5.1 Ознакомление с правилами организации рабочего места службы бронирования.
- 5.2 Специализированное программное обеспечение для гостиничного предприятия, рассмотрение особенностей работы интерфейса.
- 5.3 Использование профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования, расписать виды и назначение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.
- 5.4 Правила оформления бронирования с использованием телефона.
- 5.5 Правила оформления бронирования с использованием Интернета и туроператора.
- 5.6 Правила оформления бронирования через сайты отелей и системы интернетбронирования.
- 5.7 Правила оформления индивидуального бронирования.
- 5.8 Рассмотреть правила предоставления гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- 5.9 Правила оформления группового, от компаний и коллективного бронирования.
- 5.10 Правила внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.
- 5.11 Правила и этикет предоставления гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- 5.12 Изучение вариантов внесения дополнительной информации в заказ на бронирование.

## **Занятие 6. Процесс поселения и выселения гостей**

- 6.1 Изучение вариантов оформления счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
- 6.2 Изучение вариантов оформления бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.
- 6.3 Рассмотрение правил отслеживания и проверки обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
- 6.4 Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. 6.5 Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
- 6.6 Создание отчетов по бронированию
- 6.7 Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.

## **Занятие 7. Формирование отчета по учебной практике**

- 1.1 Описание и анализ видов работ по учебной практике.
- 1.2 Формулирование выводов о результатах прохождения учебной практики, какие задачи были реализованы, какие цели достигнуты.

## **Задание 7. Защита отчета по практике (дифференцированный зачет)**

### **ПМ.04 Выполнение работ по должности Ассистент экскурсовода (гида)**

#### **Задание 1. Изучение и планирование программы экскурсии**

##### Условия выполнения задания:

Основные правила организации экскурсии

##### Примерный алгоритм выполнения задания:

Изучить и описать основные правила организации экскурсии.

#### **Задание 2. Разработка информационного листка «Этапы проведения экскурсии».**

##### Условия выполнения задания:

Разработать информационный листок, дать его краткую характеристику

##### Примерный алгоритм выполнения задания:

Дать характеристику основным правилам разработки информационного листка

#### **Задание 3. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг**

##### Условия выполнения задания:

Оформить и обработать заказ клиентов экскурсионных услуг

##### Примерный алгоритм выполнения задания:

Оформление и обработка заказа клиентов экскурсионных услуг

#### **Задание 4. Методическая разработка экскурсии (по выбору)**

##### Условия выполнения задания:

Разработка экскурсии (по выбору)

##### Примерный алгоритм выполнения задания:

Проанализировать процесс методической разработки экскурсии

#### **Задание 5. Комплектование «Портфеля экскурсовода».**

##### Условия выполнения задания:

Комплектование «Портфеля экскурсовода».

##### Примерный алгоритм выполнения задания:

Проанализировать комплектование «Портфеля экскурсовода»

#### **Задание 6. Оформление технологической карты зоопарка**

##### Условия выполнения задания:

Рассмотреть особенности оформления технологической карты маршрута

##### Примерный алгоритм выполнения задания:

Рассмотреть особенности оформления технологической карты маршрута

#### **Задание 7. Составление экскурсионных маршрутов с использованием различных транспортных средств**

##### Условия выполнения задания:

Особенности составления экскурсионных маршрутов с использованием различных транспортных средств

##### Примерный алгоритм выполнения задания:

Рассмотреть особенности составления экскурсионных маршрутов с использованием различных транспортных средств

#### **Задание 8. Поиск информации и составление индивидуального текста для рассказа**

##### Условия выполнения задания:

Поиск информации и составление индивидуального текста для рассказа

Примерный алгоритм выполнения задания:

Поиск информации и составление индивидуального текста для рассказа

### **Задание 9. Сопровождение и обеспечение безопасности туристов/ экскурсантов**

Условия выполнения задания:

Сопровождение и обеспечение безопасности туристов/ экскурсантов

Примерный алгоритм выполнения задания:

Изучить особенности сопровождения и обеспечения безопасности туристов/ экскурсантов

### **Задание 10. Составление плана путешествия по дням с перечнем объектов показа и посещения**

Условия выполнения задания:

Составление плана путешествия по дням с перечнем объектов показа и посещения

Примерный алгоритм выполнения задания:

Составить план путешествия по дням с перечнем объектов показа и посещения

## **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **3.1. Для реализации программы учебной практики предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения. Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Основное оборудование: Рабочее место преподавателя оборудовано: 1 стол, 1 стул, 1 ноутбук с установленным программным обеспечением Microsoft Office.

Рабочие места для обучающихся: 32 рабочих места.

Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования. сейф; POS-терминал; телефон; телевизор; энкодер; ключи-карты.

Программное обеспечение: АСУ «Эдельвейс, Windows 7, 1С, Гарант платформа, Adope., Mytestserver., Mytesteditor., Myteststudent., Virtualbox., Autocad 2019., TourFX., Консалтинг стандарт.,GIMP2., Windows Media Center., WinDjfiew., MytestX., SharePoint., Pascal ABC.

Мультимедийное оборудование, Интернет, колонки, проектор и экран, МФУ.

Магнитно-маркерная учебная доска, наглядные пособия, калькуляторы, учебно-методическая документация.

Кабинет Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро.

Основное оборудование: Рабочее место преподавателя оборудовано: 1 стол, 1 стул, 1 ноутбук с установленным программным обеспечением Microsoft Office.

Рабочие места для обучающихся: 32 рабочих места.

Программное обеспечение: АСУ «Эдельвейс, Windows 7, 1С, Гарант платформа, Adope., Mytestserver., Mytesteditor., Myteststudent., Virtualbox., Autocad 2019., TourFX., Консалтинг стандарт.,GIMP2., Windows Media Center., WinDjfiew., MytestX., SharePoint., Pascal ABC.

Мультимедийное оборудование, Интернет, колонки, проектор и экран, МФУ.

Методические указания по организации учебной практики представлены в Приложении 4.

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд колледжа имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

Основная литература

Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа,

2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600- 7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/44183>

Жданова, Т. С. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для СПО / Т. С. Жданова, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, 2019. — 98 с. — ISBN 978-5-4488-0273-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/83347>

Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/100351>

Семко, И. А. Основы делопроизводства : учебное пособие / И. А. Семко, Л. А. Алтухова. — Ставрополь : Секвойя, 2018. — 119 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92992>

Чернобай, Н. Б. Делопроизводство в коммерческой деятельности : учебное пособие / Н. Б. Чернобай. — Ставрополь : Секвойя, 2020. — 71 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121665.html> Смирнова, Е. П. Делопроизводство для секретаря. Разработка, учет и хранение служебной документации : практическое пособие / Е. П. Смирнова. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 210 с. — ISBN 978-5-4486-0465-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79622.html>

#### Дополнительная литература

Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93537>

Организация туристской индустрии: практикум / составители А. А. Попова, Н. А. Щетинина. — Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 107 с. — ISBN 978-5-7014- 1028-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/126975>

Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93538>

Ермакова, Ж. А. Профессиональная этика : практикум для СПО / Ж. А. Ермакова, О. П. Терягин, Ю. Е. Холодилина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 104 с. — ISBN 978-5-4488-0658-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/9214>

Козловская, Т. Н. Профессиональная этика : учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Козловская, Г. А. Епанчинцева, Л. В. Зубова. — Саратов : Профобразование, 2020. — 217 с. — ISBN 978-5-4488-0630-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92150>

Цуранова, С. П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие / С. П. Цуранова, И. М. Павлова, А. С. Ващевич. — 5-е изд. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2018. — 192 с. — ISBN 978-985-503-767-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93396> (

### Интернет-ресурсы

1. <http://all-hotels.ru>
2. [www.allrussiahotels.com](http://www.allrussiahotels.com)
3. [www.hotelconsulting.ru](http://www.hotelconsulting.ru).
4. [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org) (официальный сайт)

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

# УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 4.1 Комплект оценочной документации

Контроль и оценка результатов учебной практики осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Оценка результатов выполняется на основе фонда оценочных средств по практике и отчетных документов, подготовленных обучающимся.

Формой промежуточной аттестации по практике является дифференцированный зачет.

Для получения оценки по практике обучающийся обязан представить следующий комплект отчетных документов:

- договор по организации практики обучающихся заключенный между предприятием и колледжем (выдан под подпись учебным заведением);
- аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения профессиональных и общих компетенций (Приложение 1);
- характеристика по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности (Приложения 2);
- заполненный дневник, отражающий ежедневный объем выполненных работ (Приложение 3).

## 4.2. Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций

Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций осуществляется по итогам выполненных видов работ.

Руководитель практики определяет студенту задание на каждый день практики, контролирует его выполнение и отражение в дневнике практики и выставляет текущую оценку за каждый день практики, за выполнение задания в целом или за каждый вид выполненной работы.

Руководитель осуществляет оценивание умений и первоначального практического опыта.

Оценивание по практике осуществляется в виде дифференцированного зачета.

Вывод о достаточном или недостаточном уровне сформированности ОК и ПК руководитель практики делает на основе оценок текущего контроля и отчетных документов по практике.

Код и наименование компетенции	Требования к умениям и практическому опыту	Формы контроля
ВД.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<b>Умения:</b> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры на программные средства.	Текущий контроль в форме проверки результатов выполнения заданий практики. Демонстрация сформированных умений. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета, на котором оценивается дневник, отчет и ответы на вопросы.
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		
ВД.2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг		
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<b>Умения:</b> - владеть культурой межличностного общения; - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; - владеть методикой хранения и поиска информации; - вести документацию, хранение и извлечение информации;	Текущий контроль в форме проверки результатов выполнения заданий практики. Демонстрация сформированных умений. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета, на котором оценивается

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>- формировать банки данных.</li> </ul>	отчет, дневник и ответы на вопросы
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li> <li>- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> </ul>	
<b>ВД 3. Предоставление гостиничных услуг</b>		
ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</li> </ul>	Текущий контроль в форме проверки результатов выполнения заданий практики. Демонстрация сформированных умений. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета, на котором оценивается отчет, дневник и ответы на вопросы
ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- 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;</li> <li>- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном</li> </ul>	

	<p>пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</li> </ul> <p>осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов;</li> <li>- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> </ul>	
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</li> </ul>	
<p>ВД.4 Выполнение работ по должностям Ассистент экскурсовода (гигида)</p>		
<p>ПК 4.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (ги-да) при оказании экскурсионных услуг</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг</li> <li>- Принимать заказы на экскурсионные услуги</li> <li>- Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги</li> <li>- Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения</li> <li>- Использовать систему электронных путевок</li> <li>- Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)</li> <li>- Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг</li> <li>- Составлять программы экскурсионного обслуживания</li> <li>- Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания</li> <li>- Бронировать транспортные услуги для организации экскурсий</li> <li>- Организовывать питание туристов (экскурсантов)</li> <li>- Организовывать посещение объектов экскурсионного показа</li> <li>- Обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий</li> <li>- Определять тему и составлять маршрут экскурсии</li> <li>- Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме проверки результатов выполнения заданий практики. Демонстрация сформированных умений.</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета, на котором оценивается отчет, дневник и ответы на вопросы</p>

	<p>Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)</li> <li>- Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма) азработке экскурсий</li> </ul>	
<p>ПК 4.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Выполнять типовые задания экскурсовода (гига) при сопровождении туристов (экскурсантов)</li> <li>- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</li> <li>- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации</li> <li>- Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания</li> <li>- Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания</li> <li>- Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам</li> <li>- Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий</li> <li>- Составлять методическую разработку экскурсии</li> <li>- Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и поддерживать их внимание</li> <li>- Применять технику публичных выступлений</li> <li>- Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов</li> <li>- Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания</li> <li>- Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии</li> <li>Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств</li> <li>- Использовать технические средства при проведении экскурсий. Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий</li> <li>- Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастного случая в группе</li> <li>- Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Использовать технические средства при сопровождении туристов(экскурсантов) по маршруту экскурсии</li> <li>- Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</li> <li>Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (повидам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (повидам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)</li> </ul>	
<p><b>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</b></p>	<p><b>Умения:</b> Распознают задачу в профессиональном контексте; анализируют задачу выделять её составные части; определяют этапы решения задачи; эффективно находят информацию, необходимую для решения задачи; владеют актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывают составленный план; оценивают результат и последствия своих действий</p>	
<p><b>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</b></p>	<p><b>Умения:</b> Определяют задачи для поиска информации; определяют необходимые источники информации; планируют процесс поиска; структурируют получаемую информацию; выделяют наиболее значимое в перечне информации; оценивают практическую значимость результатов поиска; оформляют результаты поиска</p>	
<p><b>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</b></p>	<p><b>Умения:</b> Определяют актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применяют современную научную профессиональную терминологию; определяют и выстраивают траектории профессионального развития и самообразования</p>	
<p><b>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами..</b></p>	<p><b>Умения:</b> Организовывают работу коллектива и команды; взаимодействуют с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	
<p><b>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</b></p>	<p><b>Умения:</b> Грамотно излагают свои мысли и оформляют документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	
<p><b>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</b></p>	<p><b>Умения:</b> Описывают значимость своей специальности</p>	
<p><b>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</b></p>	<p><b>Умения:</b> Соблюдать нормы экологической безопасности; определяют направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности</p>	
<p><b>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления</b></p>	<p><b>Умения:</b> Используют физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения</p>	

здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	жизненных и профессиональных целей; применяют рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользуются средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<b>Умения:</b> Применяют средства информационных технологий для решения профессиональных задач; используют современное программное обеспечение	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<b>Умения:</b> Понимают тексты на базовые профессиональные темы; участвуют в диалогах на знакомые общие и профессиональные	
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	<b>Умения:</b> Планируют предпринимательскую деятельность; составляют бизнес-план, выделяют достоинства и недостатки коммерческой идеи.	

#### 4.3. Оформление результатов учебной практики

##### ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

В ходе практики обучающиеся ведут дневник учебной практики. Дневник практики является основным отчетным документом, характеризующим и подтверждающим прохождение студентом практики.

###### Требования к ведению дневника по учебной практике:

- Дневник является документом, по которому студент подтверждает выполнение программы практики;
- Записи в дневнике должны вестись ежедневно и содержать перечень выполненных работ за день;
- Дневник ежедневно просматривает руководитель практики от предприятия ставит оценку и заверяет подписью;
- По окончании практики дневник заверяется печатью организации, где проходил практику обучающийся;
- Дневник прилагается к отчету по практике и сдается для проверки руководителю практики от колледжа.

##### АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ.

Целью оценки по учебной практике является оценка: 1) профессиональных и общих компетенций; 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной практике выставляется на основании данных аттестационного листа, в котором содержатся сведения об уровне освоения обучающимся общих и профессиональных компетенций.

Формирование аттестационного листа осуществляют совместно руководитель практики от колледжа и от организации.

##### ХАРАКТЕРИСТИКА.

По окончании практики руководитель практики от организации составляет на обучающегося характеристику.

Характеристика с места прохождения практики должна быть написана на бланке организации (учреждения, органа) и подписывается руководителем практики от организации (учреждения, органа) и заверяется печатью.

**Необходимо соблюдать следующий порядок размещения отчетных документов по результатам практики:**

- Дневник по учебной практике;
- Договор на практику;
- Приложение 1;
- Приложение 2;
- Характеристика;

Аттестационный лист;

#### **4.3 Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций**

Колледж обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации в период освоения программы учебной практики.

Текущий контроль является двухканальным, то есть проводится автономно руководителем практики от колледжа и руководителем практики от организации.

Руководителем практики от колледжа текущий контроль проводится во время проведения индивидуальных и групповых консультаций в форме устных опросов и наблюдения за выполнением практических (учебно-производственных) работ при посещении обучающихся на рабочих местах.

Руководителем практики от организации текущий контроль проводится в форме наблюдения за деятельностью студента-практиканта в процессе освоения основных видов профессиональной деятельности на рабочем месте и экспертного оценивания процесса и результатов выполнения учебно-производственных заданий. Результатом текущего контроля является ежедневное оценивание деятельности студента по пятибалльной шкале с занесением оценки в дневник по практике.

Основанием для допуска обучающегося к промежуточной аттестации по практике (дифференцированному зачету) является полностью оформленный пакет отчетных документов по результатам прохождения учебной практики в соответствии с программой.

Вывод о сформированности профессиональных компетенций руководители практики делают на основе оценок текущего контроля и отчетных документов обучающегося по результатам практики

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1.1

Частное профессиональное образовательное учреждение  
Тюменского областного союза потребительских обществ  
«Тюменский колледж экономики, управления и права»  
(ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП»)

### Аттестационный лист

Студент(ка) \_\_\_\_\_, ФИО \_\_\_\_\_

обучающийся(аяся) на \_\_\_\_\_ курсе по специальности \_\_\_\_\_

код и наименование специальности \_\_\_\_\_

прошел(ла) учебную практику

вид производственной практики \_\_\_\_\_

в объеме 36 часов с «\_\_\_\_» 20 \_\_\_\_ г. по «\_\_\_\_» 20 \_\_\_\_ г.

в организации \_\_\_\_\_

полное наименование организации \_\_\_\_\_

### Оценка сформированности профессиональных компетенций через виды и качество выполнения работ

Профессиональные компетенции	Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, согласно программе производственной практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Оценка сформированности профессиональных компетенций	
			«ДА»	«НЕТ»
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры			
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства			
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства			
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные			

\*\*\* (ДА): 91-100% - «5» 76-90% - «4» 51-75% - «3» (НЕТ): до 50% - «2»

Характеристика деятельности обучающегося во время практики через оценку сформированности общих компетенций

Общие компетенции	Основные показатели оценивания результата ОК	Уровни оценки ОК		
		Низкий	Средний	Высокий

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- выбор способов 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	- использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации - использование информационных технологий 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	- планирование и реализация собственного профессионального и личностного развития, предпринимательской деятельности в профессиональной сфере - использование знаний по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях			
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- эффективное взаимодействие и работа в коллективе и команде			
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- осуществление устной и письменной коммуникации 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 анткоррупционного поведения	- проявление гражданско-патриотической позиции - демонстрация осознанного поведения на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений - применение стандартов анткоррупцион			
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- содействие сохранению окружающей среды, ресурсосбережению - применение знаний об изменении климата - знать принципы бережливого производства - уметь эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях			
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессионально деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	- использование средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессионально деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности			
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках			

+ Низкий; + Средний; + Высокий.

Итоговая оценка по практике \_\_\_\_\_ «\_\_\_» 202\_г.

Руководитель практики

должность

подпись

расшифровка подписи

М.П.

С результатами прохождения учебной практики ознакомлен

подпись

расшифровка подписи

Частное профессиональное образовательное учреждение  
Тюменского областного союза потребительских обществ  
«Тюменский колледж экономики, управления и права»  
(ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП»)

### Аттестационный лист

Студент (ка) \_\_\_\_\_, ФИО

Обучающийся (аяся) на \_\_\_\_\_ курсе по специальности

код и наименование специальности

прошел (ла) учебную практику

наименование профессионального модуля

в объеме \_\_\_\_\_ часов с «\_\_\_» 20\_\_\_ г. по «\_\_\_» 20\_\_\_ г.

в организации \_\_\_\_\_

полное наименование организации

Оценка сформированности профессиональных компетенций через виды и качество выполнения работ

Профессиональные компетенций	Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, согласно программе учебной практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Оценка сформированности профессиональных компетенций	
			«ДА»	«НЕТ»
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Оформление и обработка заказов клиентов			
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы по реализации заказа			

\*\*\*(ДА): 91-100% - «5» 76-90% - «4» 51-75% - «3» (НЕТ): до 50% - «2»

Характеристика деятельности обучающегося во время практики через оценку сформированности общих компетенций

Общие компетенций	Основные показатели оценивания результата ОК	Уровни оценки ОК		
		Низкий	Средний	Высокий
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- выбор способов 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	- использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации - использование информационных технологий 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	- планирование и реализация собственного профессионального и личностного развития, предпринимательской деятельности в профессиональной сфере - использование знаний по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях			

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- эффективное взаимодействие и работа в коллективе и команде			
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- осуществление устной и письменной коммуникации 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	- проявление гражданско-патриотической позиции - демонстрация осознанного поведения на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений - применение стандартов антикоррупцион			
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- содействие сохранению окружающей среды, ресурсосбережению - применение знаний об изменении климата - знать принципы бережливого производства - уметь эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях			
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессионально деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	- использование средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессионально деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности			
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках			

+ Низкий; + Средний; + Высокий.

Итоговая оценка по практике \_\_\_\_\_ «\_\_\_» 202\_\_ г.

Руководитель практики

должность

подпись

расшифровка подписи

М.П.

С результатами прохождения учебной практики ознакомлен

\_\_\_\_\_  
подпись  
расшифровка подписи

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1.3

Частное профессиональное образовательное учреждение  
Тюменского областного союза потребительских обществ  
«Тюменский колледж экономики, управления и права»  
(ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП»)

### Аттестационный лист

Студент(ка) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

ФИО

обучающийся(аяся) на \_\_\_\_\_ курсе по специальности

код и наименование специальности

прошел(ла) учебную практику

вид производственной практики

в объеме 36 часов с «\_\_\_» 20\_\_\_ г. по «\_\_\_» 20\_\_\_ г.

в организации \_\_\_\_\_

полное наименование организации

#### Оценка сформированности профессиональных компетенций через виды и качество выполнения работ

Профессиональные компетенций	Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, согласно программе производственной практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Оценка сформированности профессиональных компетенций	
			«ДА»	«НЕТ»
ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
	Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей			
	Процесс поселения и выселения гостей			
ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж			
	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные			

\*\*\*(ДА): 91-100% - «5» 76-90% - «4» 51-75% - «3» (НЕТ): до 50% - «2»

#### Характеристика деятельности обучающегося во время практики через оценку сформированности общих компетенций

Общие компетенций	Основные показатели оценивания результата ОК	Уровни оценки ОК		
		Низкий	Средний	Высокий
ОК 1. Выбирать способы решения	- выбор способов решения задач			

задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	профессиональной деятельности применительно к различным контекстам			
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации - использование информационных технологий 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	- планирование и реализация собственного профессионального и личностного развития, предпринимательской деятельности в профессиональной сфере - использование знаний по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях			
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- эффективное взаимодействие и работа в коллективе и команде			
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- осуществление устной и письменной коммуникации 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	- проявление гражданско-патриотической позиции - демонстрация осознанного поведения на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений - применение стандартов антикоррупцион			
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- содействие сохранению окружающей среды, ресурсосбережению - применение знаний об изменении климата - знать принципы бережливого производства - уметь эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях			
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессионально деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	- использование средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессионально деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности			
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках			

+ Низкий; + Средний; + Высокий.

Итоговая оценка по практике \_\_\_\_\_ «\_\_\_» 202\_г.

Руководитель практики

М.П.

должность

подпись

расшифровка подписи

С результатами прохождения учебной практики ознакомлен

подпись /  
расшифровка подписи

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1.4

Частное профессиональное образовательное учреждение  
Тюменского областного союза потребительских обществ  
«Тюменский колледж экономики, управления и права»  
(ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП»)

### Аттестационный лист

Студент(ка) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

ФИО

обучающийся(аяся) на \_\_\_\_\_ курсе по специальности

код и наименование специальности

прошел(ла) учебную практику

вид производственной практики

в объеме 72 часа с «\_\_\_\_» 20\_\_ г. по «\_\_\_\_» 20\_\_ г.

в организации \_\_\_\_\_

полное наименование организации

Оценка сформированности профессиональных компетенций через виды и качество выполнения работ

Профессиональные компетенций	Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, согласно программе учебной практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Оценка сформированности профессиональных компетенций	
			«ДА»	«НЕТ»
ПК 4.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг			
ПК 4.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания			

\*\*\* (ДА): 91-100% - «5» 76-90% - «4» 51-75% - «3» (НЕТ): до 50% - «2»

Характеристика деятельности обучающегося во время практики через оценку сформированности общих компетенций

Общие компетенций	Основные показатели оценивания результата ОК	Уровни оценки ОК		
		Низкий	Средний	Высокий
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- выбор способов 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	- использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации - использование информационных технологий 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	-планирование и реализация собственного профессионального и личностного развития, предпринимательской деятельности в профессиональной сфере - использование знаний по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях			
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- эффективное взаимодействие и работа в коллективе и команде			
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- осуществление устной и письменной коммуникации 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	- проявление гражданско-патриотической позиции - демонстрация осознанного поведения на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений - применение стандартов антикоррупцион			
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- содействие сохранению окружающей среды, ресурсосбережению - применение знаний об изменении климата - знать принципы бережливого производства - уметь эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях			
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессионально деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	- использование средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессионально деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности			
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках			

+ Низкий; + Средний; + Высокий.

Итоговая оценка по практике \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » 202 \_\_ г.

Руководитель практики

М.П.

должность

подпись

расшифровка подписи

С результатами прохождения учебной практики ознакомлен

подпись / расшифровка подписи

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

на обучающегося (щейся) ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП»

группы \_\_\_\_\_ (ФИО)  
специаль-  
ность \_\_\_\_\_  
(код и наименование специальности)

проходившего(шей) учебную практику по профессиональному модулю  
(название профессионально модуля)

с «\_\_» 202\_\_ г. по «\_\_» 202\_\_ г.  
на базе: \_\_\_\_\_  
(название организации)

За время прохождения учебной практики (по профессиональному модулю) зарекомендовал  
(а) себя

(производственная дисциплина, прилежание, внешний вид, проявление интереса к специальности, регулярность ведения дневника, индивидуальные особенности, морально - волевые качества, честность, инициатива, уравновешенность, выдержка, другое)

Приобрел (а) умения и практический опыт:

Освоил (а) вид профессиональной деятельности:

Сформировал (а) профессиональные компетенции:

Сформировал (а) общие компетенции: \_\_\_\_\_

Выводы, рекомендации: \_\_\_\_\_

**Учебную практику прошел (прошла) с оценкой**

«\_\_» 20\_\_ г.

Руководитель практики  
от организации

\_\_\_\_\_ /  
должность подпись расшифровка подписи

М.П

Частное профессиональное образовательное учреждение  
Тюменского областного союза потребительских обществ  
«Тюменский колледж экономики, управления и права»  
(ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП»)

ДНЕВНИК УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

---

---

наименование профессионального модуля

Специальность \_\_\_\_\_  
Код и наименование специальности

Студента(ки) \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
форма обучения \_\_\_\_\_  
(очная, заочная)

---

(Фамилия, имя, отчество)

Место практики

---

(Наименование организации)

Срок практики с «\_\_\_» 20\_\_\_ г. по «\_\_\_» 20\_\_\_ г.

20\_\_\_

## Содержание объемов выполненных работ подтверждаю

## Руководитель практики от предприятия

---

---

должность \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
подпись расшифровка подписи

M,II

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 1. ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Все обучающиеся перед началом практики обязаны присутствовать на организационном собрании, которое проводят руководители практики - преподаватели колледжа.

На организационном собрании студенты должны получить:

1. Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

2. Программу учебной практики в печатном или в электронном варианте.

3. Договор на практику – юридический документ установленной формы, на основании которого колледж направляет обучающегося для прохождения практики на указанное в договоре предприятие. Договор должен быть оформлен в двух экземплярах, подписан директором колледжа и руководителем предприятия по месту практики, заверен печатями. Один экземпляр договора остаётся на базе практики, второй – прилагается к отчёту обучающегося.

### 2. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 2.1. ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

В ходе практики обучающиеся ведут дневник учебной практики. Дневник практики является основным отчетным документом, характеризующим и подтверждающим прохождение студентом практики.

Требования к ведению дневника по учебной практике:

- Дневник является документом, по которому студент подтверждает выполнение программы практики;
- Записи в дневнике должны вестись ежедневно и содержать перечень выполненных работ за день;
- Дневник ежедневно просматривает руководитель практики от предприятия ставит оценку и заверяет подписью;
- По окончании практики дневник заверяется печатью организации, где проходил практику обучающийся;
- Дневник прилагается к отчету по практике и сдается для проверки руководителю практики от колледжа.

#### 2.2. АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ.

Целью оценки по учебной практике является оценка профессиональных и общих компетенций.

Оценка по учебной практике выставляется на основании данных аттестационного листа, в котором содержатся сведения об уровне освоения обучающимся общих и профессиональных компетенций.

Формирование аттестационного листа осуществляют совместно руководитель практики от колледжа и от организации.

#### 2.3. ХАРАКТЕРИСТИКА.

По окончании практики руководитель практики от организации составляет на обучающегося характеристику.

Характеристика с места прохождения практики должна быть написана на бланке организации (учреждения, органа) и подписывается руководителем практики от организации (учреждения, органа) и заверяется печатью.

Необходимо соблюдать следующий порядок размещения отчетных документов по результатам практики:

- Дневник по учебной практике;
- Договор на практику;
- Приложение 1;
- Приложение 2;
- Характеристика;
- Аттестационный лист.

### **3. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ**

В результате проверки отчета о практике обучающийся получает дифференцированный зачет. При оценке учитываются содержание и правильность оформления дневника и отчета по практике, сведения об уровне освоения общих и профессиональных компетенций, отражённые в аттестационном листе, характеристика руководителя практики от организации. Оценка проставляется в отчёт по учебной практике, ведомость, в зачетную книжку, а также в приложение к диплому специалиста.

Основанием для допуска обучающегося к дифференциированному зачету по практике является полностью оформленный пакет отчетных документов по результатам прохождения учебной практики с программой.

Обучающийся, не выполнивший программу практики без уважительной причины или получивший отрицательный отзыв о работе, может быть отчислен из колледжа за академическую задолженность. В случае уважительной причины обучающийся направляется на практику вторично, в свободное от учебы время.

Преподаватель – руководитель учебной практики передает отчеты по практике обучающихся заместителю директора по маркетингу в 3х-дневный срок со дня сдачи квалифицированного экзамена.