

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА,
ДИЗАЙНА И СФЕРЫ УСЛУГ

Приложение № 43
к ОП СПО по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ
(УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА)**

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Тюмень 2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. N 1100 (ред. от 03.07.2024) и примерной основной образовательной программой, утвержденной протоколом ФУМО в системе среднего профессионального образования по УГПС 43.00.00 от 19.12.2022 №01 (зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023 г.).

Разработчик: М.С. Кузнецова, преподаватель первой квалификационной категории

Одобрено
на заседании ПЦК Индустрии питания и сервиса
Протокол № 10 от 28.05.2026 г.
Председатель ПЦК

К.С. Кондрашова

подпись

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор

(должность)

ООО "Трэвелсервис"

(организация/предприятие)

Бауэр Е.Б. /

28 мая 2026 г.



СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы практической подготовки (учебная практика)	4
2. Результаты освоения программы практической подготовки (учебная практика)	5
3. Структура и содержание практической подготовки (учебная практика)	14
4. Условия реализации программы практической подготовки (учебная практика)	19
5. Контроль и оценка результатов практической подготовки (учебная практика)	23

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ (УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Место практической подготовки (учебная практика) в структуре основной образовательной программы

Программа практической подготовки (учебная практика) является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения видов деятельности:

- Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Предоставление туроператорских и турагентских услуг;
- Предоставление гостиничных услуг;
- Освоение работ по профессии Ассистент экскурсовода (гид)

1.2. Цели практической подготовки (учебная практика)

Цель практической подготовки (учебная практика): подготовительный этап практического обучения обучающихся для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

1.3. Продолжительность практической подготовки (учебная практика) – 324 часов 9 недель.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ (УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА)

Результатом освоения программы практической подготовки (учебная практика) является овладение обучающимися видами деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

1.1 Перечень общих компетенций

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Требования к освоению вида деятельности		
ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
	Уметь	Знать
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры, владеть культурой межличностного общения; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.	Основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказание первой помощи;
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.	ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства.
Практический опыт:		

– координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – осуществления организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.		
ВД 2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг		
	Уметь	Знать
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	взаимодействовать с туроператорами; экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; владеть культурой межличностного общения; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; вести документацию, хранение и извлечение информации; пользоваться компьютерными программами бронирования туров; осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных; координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма, нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; системы бронирования услуг, организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций, программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.		
Практический опыт: – консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа; – координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.		
ВД 3. Предоставление гостиничных услуг		
	Уметь	Знать
ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале.	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных
ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия		

ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные	видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных
ПК 3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг		

	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; 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; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или	программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
--	---	---

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

Практический опыт:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи 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;

- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

ВД 4: Освоение работ по профессии помощник экскурсовода(гида)

	Уметь	Знать
ПК 4.1 Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг;	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела
ПК 4.2 Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания.	налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов); соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии.	особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские;) туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

Практический опыт:

- учета и контроля количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг;
- обеспечения туристов (экскурсантов) информационными материалами;
- оказания помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»;
- контроля за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии;
- оказания помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов входными билетами на посещаемые объекты показ;
- выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и

организационного характера;

- оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии;
- оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/ спортивных мероприятий, средствам размещения;
- оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья;
- осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро;
- информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах;
- организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ (УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА)

3.1. Тематический план практической подготовки (учебная практика)

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля	Всего часов	Практическая подготовка	
			Учебная, часов	Производственная, часов
1	2	3	4	5
ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3, ПК 1.4	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	108	72	36
ПК 2.1; ПК 2.2;	Предоставление туроператорских и турагентских услуг	144	108	36
ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3, ПК 3.4	Предоставление гостиничных услуг	144	72	72
ПК 4.1; ПК 4.2	Освоение работ по профессии помощник экскурсовода(гида)	108	72	36
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет				
ИТОГО		504	324	180

3.2. Содержание практической подготовки (учебная практика)

Наименование тем	Виды работ		Объем часов
1	2		3
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 1.1 Знакомство с предприятием, его структурой и персоналом.	Виды работ		
	1	Знакомство с организацией. Прохождение инструктажа по технике безопасности. Анализ структуры предприятия и кадрового состава. Знакомство с функционалом персонала компании.	6
	2	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения, используемого на предприятии.	6
Тема 1.2 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	3	Отработка навыков организации взаимодействия разных служб предприятия с использованием специализированного программного обеспечения, телекоммуникационных технологий и профессиональных программ.	6
	4	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства. Разработка плана целей деятельности служб. Отработка навыков отслеживания и получения обратной связь от служб.	6
Тема 1.3 Организация работы персоналом на предприятиях	5	Отработка навыков организации и координации деятельности персонала организации (структурного подразделения). Составление графиков выхода на работу.	6
	6	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	6

гостеприимства и туризма			
Тема 1.5 Осуществление делопроизводства и документооборота на предприятиях гостеприимства и туризма	7	Овладение навыками работы с документацией предприятия, порядок осуществление делопроизводства и документооборота.	6
	8	Составление деловых документов для предприятия.	6
	9	Составление организационных и распорядительных документов; создание отчетов.	6
Тема 1.6 Организация обслуживания клиентов.	10	Отработка навыков обслуживания клиентов: встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Проведение работ по начислению оплаты за предоставленные услуги. Оформление и подготовка счетов гостей, использование профессиональных программ.	6
	11	Отработка навыков общения с потребителем в процессе расчетов за предоставленные услуги на русском и иностранном языках, в том числе с применением телекоммуникационных технологий. Отработка диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов на русском и иностранном языках.	6
	12	Отработка навыков работы с претензиями, жалобами и рекламациями клиентов. Оформление документов по практике.	6
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет			
ИТОГО			72
ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг			
Тема 1.1 Организация и осуществление приема и размещения гостей		Виды работ	
	1	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6
	2	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Использование в работе знаний иностранных языков.	6
	3	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	6
	4	Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	6
Тема 1.2 Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	5	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	6
	6	Проведение различных видов уборочных работ. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. Оформление документов на забытые вещи.	6
	7	Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	6

	8	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	6
Тема 1.3 Организация и осуществление бронирования и продаж гостиничных услуг	9	Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.	6
	10	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	6
	12	Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	6
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет			
ИТОГО			72
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг			
Тема 1.1 Знакомство с организацией.	Виды работ		
	1	Знакомство с туристической компанией. Прохождение инструктажа по технике безопасности. Анализ должностных инструкций персонала, правил техники безопасности.	6
Тема 1.2 Анализ стандартов обслуживания клиентов туристической компании. в	2	Анализ стандартов обслуживания в компании. Овладение навыками работы с клиентом в офисе компании, по телефону, с применением онлайн-технологий.	6
	3	Овладение навыками работы с документацией в компании: договоры, отчетные документы, бухгалтерская документация.	6
	4	Отработка навыков общения с клиентом в туристической компании. Овладение техникой приема и обработки запроса клиента, выявления потребностей, подготовки коммерческого предложения.	6
	5	Расчет стоимости турпакетов по запросу клиента.	6
	6	Отработка приемов личных продаж турагента. Анализ этапов продаж, работы с документацией на этапе продаж: договоры, бухгалтерская документация.	6
	7	Оформление и обработка заказов клиентов: взаимодействие с туроператором, знакомство с системами бронирования, порядком оплаты и получения документов для совершения тура. Предоставление информации клиенту.	6
	8	Отработка методов бронирования пакетных туров по запросу клиентов на сайтах туроператоров. Расчет стоимости пакетных туров. Предоставление информации туристу. Заключение договора.	6
	9	Отработка методов бронирования индивидуальных туров по запросу клиентов, расчет стоимости индивидуального тура по запросу клиента. Предоставление информации туристу. Заключение договора.	6
Тема 1.3 Маркетинговые исследования рынка	10	Анализ ассортимента, характеристики, цен предлагаемых туристских продуктов и отдельных туристских и дополнительных услуг.	6
	11	Анализ предложений туроператоров. Мониторинг цен и предложений.	6

туристических услуг.	12	Отработка навыков сбора информации о туристских услугах с применением разных видов технических средств сбора и обработки информации.	6
	13	Отработка навыков анализа маркетинговой политики предприятия: методы продвижения услуг компании, турпродукта на рынке, конкурентной среды	6
Тема 1.4. Формирование туров с учетом запросов потребителей.	14	Отработка навыков формирования турпродукта по индивидуальному запросу клиента. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения.	6
	15	Отработка навыков оформления программы обслуживания по индивидуальному запросу клиента, расчета стоимости тура. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования.	6
	16	Оформление пакета документов по индивидуальному запросу клиента. Отработка навыков проведения инструктажа для клиента.	6
	17	Отработка навыков формирования программы обслуживания для разных групп туристов и по для разных видов туризма (активный, событийный, гастрономический и др.) по запросам клиентов.	6
Тема 1.5 Контроль качества обслуживания на предприятиях туризма.	18	Контроль качества оказания услуг, предоставляемых туроператором и турагентом (по договору). Отработка навыков работы с претензиями. Оформление документации по практике.	6
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет			
ИТОГО			108
ПМ.04 Освоение работ по профессии Ассистент экскурсовода (гид)			
Тема 1.1 Знакомство с организацией	Виды работ		
	1	Знакомство со структурой предприятия (экскурсионного бюро), правилами внутреннего распорядка, техникой безопасности, охраной труда, организацией рабочего места, с должностными обязанностями персонала.	6
Тема 1.2 Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	2	Отработка навыков работы с информационными материалами по региону, стране. Помощь экскурсоводу в подборе и отборе объектов показа, составлении маршрута, экскурсии	6
	3	Отработка навыков работы с документами информационно-справочного характера, необходимыми для оказания экскурсионных услуг. Работа с «портфелем» экскурсовода.	6
	4	Отработка навыков работы с технологическими документами экскурсии: составление технологической карты, контрольного текста	6
Тема 1.3 Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	5	Отработка навыков оформления заявок на экскурсионное обслуживание, составление списков экскурсантов. Отработка навыков организации работы с поставщиками услуг: музеями, транспортными компаниями, ГИБДД.	6
	6	Отработка навыков работы с группой на маршруте: организация встречи туристов в месте сбора начала экскурсии, учет и контроль экскурсантов на разных видах экскурсий, организация сопровождения туристов к разным объектам показа.	6
	7	Отработка навыков сопровождения группы на разных этапах: встреча и проводы, сопровождение в объекты питания, размещения, к местам проведения культурно-зрелищных мероприятий, обеспечения входными билетами.	6
	8	Отработка навыков работы с детскими группами. Помощь экскурсоводу в сопровождении групп детей разного возраста. Работа с информационными материалами	6
	9	Отработка навыков работы с группами туристов с ограниченными возможностями здоровья. Помощь экскурсоводу в сопровождении групп на маршруте.	6
Тема 1.4	10	Отработка навыков работы с разными группами туристов (возраст, национальность). Помощь в организации встречи	6

Обеспечение безопасности туристов на маршруте		туристов в месте сбора начала экскурсии, сопровождение туристов к объектам показа.	
	11	Отработка навыков информирования туристов о технике безопасности на маршруте. Составление информационных листов о правилах поведения на экскурсии, требований к экскурсантам.	6
	12	Отработка навыков оказания первой доврачебной помощи, порядка действий в чрезвычайной ситуации, вызова экстренных служб.	6
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет			
ИТОГО			72

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ (УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА)

4.1. Место проведения практической подготовки (учебная практика)

Практическая подготовка (учебная практика) осуществляется в соответствии с графиком учебного процесса и учебным планом специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Практическая подготовка (учебная практика) может быть организована:

- непосредственно в организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - образовательная организация), в том числе в структурном подразделении образовательной организации, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (далее - профильная организация), в том числе в структурном подразделении профильной организации, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключаемого между образовательной организацией и профильной организацией.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки может быть организована при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных компонентов образовательных программ, предусмотренных учебным планом. Реализация компонентов образовательной программы в форме практической подготовки может осуществляться непрерывно либо путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Практическая подготовка при проведении практики организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Требования к документации

- положение об учебной практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;
- рабочая программа практики;
- календарно-тематический план;
- приказ о назначении руководителя практики от образовательного учреждения;
- договоры с предприятиями по проведению практики;
- приказ о распределении студентов по базам практики;
- план-график консультаций и контроля за выполнением студентами программы практики (при проведении практики на предприятии);
- график защиты отчетов по практике.

4.3. Требования к материально-техническому обеспечению

При организации практической подготовки профильные организации создают условия для реализации компонентов образовательной программы, предоставляют оборудование и технические средства обучения в объеме, позволяющем выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающихся.

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО.

4.4. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2022. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
4. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
5. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
6. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
7. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
8. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
9. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
10. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
11. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
12. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

13. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>.
14. Николенько, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенько, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. — 2-е изд. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 132 с. — ISBN 978-5-7782-3346-1. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91720>

4.5. Требования к руководителям практической подготовки

Руководителем практики от техникума назначается педагогический работник, имеющий высшее образование, соответствующее профилю проводимой практики
Руководитель практики от образовательного учреждения:

- разрабатывает тематику заданий для обучающихся;
- проводит консультации с обучающимися перед направлением их на практику с разъяснением целей, задач и содержания практики;
- принимает участие в распределении обучающихся по рабочим местам или перемещении их по видам работ;
- осуществляет контроль правильного распределения обучающихся в период практики; формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- проводит индивидуальные и групповые консультации в ходе практики;
- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими заданий и сборе материалов к отчету по практике;
- контролирует выполнение требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности.

Руководитель практики от организации:

- согласовывает программу практики, планируемые результаты практики, задание на практику;
- участвует в организации и проведении зачета по практике и экзамена квалификационного по профессиональному модулю;
- участвует в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, освоенных обучающимися в период прохождения практики;
- проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности.

4.6. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

При организации практической подготовки обучающиеся и работники образовательной организации обязаны соблюдать правила внутреннего трудового распорядка профильной организации (образовательной организации, в структурном подразделении которой организуется практическая подготовка), требования охраны труда и техники безопасности.

Регламентация требований по пожарной безопасности и техники безопасности осуществляется внутренними локальными актами предприятия или организации, являющейся базой практики.

5. Контроль и оценка результатов практической подготовки (учебная практика)

По результатам практической подготовки (учебная практика) предусмотрен дифференцированный зачет при условии:

- положительного аттестационного листа от руководителя практической подготовки об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практической подготовки (учебная практика);
- полноты и своевременности представления дневника практической подготовки (учебная практика) (с приложениями);
- полноты и своевременности представления отчета по практической подготовке (учебная практика).