

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д.АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
И. о. проректора по УР
М. Х. Чанкаев
«29» мая 2024 г., протокол № 8

**ПП.01.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
«ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства»**

(наименование дисциплины)

43.02.16. Туризм и гостеприимство

(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника

Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения

Очная/очно-заочная/заочная

Год начала подготовки - 2023

(по учебному плану)

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100., и рабочей программы профессионального ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Составитель: Маршанов Б.М., Узденова А. А.

Рабочая программа одобрена на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 29 мая 2024 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК «Социально-экономических дисциплин» Токова С. И.

Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы производственной практики.....	4
1.1. Место производственной практики в структуре основной образовательной программы.....	4
1.2. Цели и планируемые результаты освоения практики:.....	4
1.2.1.Перечень общих компетенций	4
1.2.2. Профессиональные компетенции	4
1.2.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:	5
1.3. Объем времени на освоение программы:.....	5
2. Структура и содержание ПП.01.01 Производственная практика	6
2.1. Тематический план производственной практики ПП. 01.01	6
3. Условия реализации программы производственной практики.....	7
3.1. Требования к условиям проведения производственной практики:	7
3.2. Общие требования к организации производственной практики ПП.01.01.....	8
3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса	9
4. Информационное обеспечение реализации программы.....	9
4.1. Основные печатные и электронные издания	9
4.2. Дополнительные источники	10
5. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики.....	11
6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины	13
6.1. Общесистемные требования.....	13
6.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	14
7. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	14
8. Примерные задания:.....	14
Приложение 1	16
Приложение 2	17
Приложение 3	18
Приложение 4	19
Приложение 5	20

1. Общая характеристика рабочей программы производственной практики

1.1. Место производственной практики в структуре основной образовательной программы

Программа производственной практики является составной частью профессионального модуля ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 07.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения практики:

ПП.01.01 Производственная практика направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

1.2.1. Перечень общих компетенций

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

1.2.2. Профессиональные компетенции

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
---------------	--

1.2.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – производить координацию работы сотрудников со службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

1.3. Объем времени на освоение программы:

Наименование практики	Количество часов
ПП.01.01 Производственная практика	72
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	20
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	20
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	12
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства	20

Промежуточная аттестация производственной практики ПП.01.01 в форме практической подготовке проводится в форме дифференцированного зачета на основе отзыва и оценки руководителя практики, выполненного обучающимся задания, качества представленных в отчете материалов, собранных и обработанных обучающимся в период производственной практики.

2. Структура и содержание ПП.01.01 Производственная практика

2.1. Тематический план производственной практики ПП. 01.01

Код компетенций	Наименование разделов производственной практики ПМ 01	Количество часов, всего	Виды работ	Наименование тем производственной практики
1	2	3	4	5
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	20	<ul style="list-style-type: none"> • Организация рабочего места; • Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; • Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; • Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; • Разработка плана целей деятельности служб налоговых режимов. 	<p>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</p>
	МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	20	<ul style="list-style-type: none"> • Осуществление делопроизводства и документооборота; • Составление деловых документов; • Составление организационных и распорядительных документов; • Создание отчетов. 	<p>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</p> <p>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</p> <p>Тема 2.3. Организация работы с документами</p>
	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	12	<ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. 	<p>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</p> <p>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</p>

	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	20	<ul style="list-style-type: none"> • Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; • Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; • Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; • Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; • Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; • Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. 	<p>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</p> <p>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</p>
Всего		72	x	x

3. Условия реализации программы производственной практики

3.1. Требования к условиям проведения производственной практики:

Реализация **ПП.01.01** Производственная практика ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства осуществляется:

Аудитория № 509:

столы компьютерные – 20 шт.,

стулья – 20 шт.,

стол и стул преподавателя – 1 шт.,

трибуна – 1 шт.,

меловая доска – 1 шт.,

компьютер – 20 шт.,

учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

Читальный зал (Аудитория № 102а):

столы – 40 шт.,

стулья – 80 шт.,

компьютеров - 10 шт., дисплей Брайля ALVA с программой экранного увеличителя

MAGicPro – 1 шт.,

стационарный видеоувеличитель ClearView с монитором – 1 шт.,

компьютерный роллер USB&PS/2 – 2 шт.,

клавиатура с накладкой (ДЦП) – 1 шт.,

акустическая система свободного звукового поля FrontRowtoGo/\$ - 1 шт.,

художественная литература - 27100 шт.

ООО «АСТОРИЯ»

Конференц-зал:

перечень основного оборудования:

проводные и беспроводные микрофоны – 6 шт.,

саундбары – 2 шт.,

спикерфоны – 12 шт.,

микшеры и динамические системы для обработки звука – 2 шт.,

конгресс-системы - 12 шт., телевизор – 2 шт.,

мультимедийный проектор -3 шт., трибуна – 2 шт.,

интерактивная доска - 1 шт., цифровые аудио/визуальные проекторы – 5 шт.,

система вентиляции – 2 шт., посадочные места – 42 шт.,

сцена – 1 шт.;

Стойка регистрации (ресепшн)

перечень основного оборудования:

телефон;

настенные часы;

факс;

копировальный аппарат;

стеллаж для регистрационных карточек;

стойка для хранения ключей;

машинка для кредитных карт;

компьютерный терминал с принтером;

стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;

сейф;

место хранения наличности

Лицензионное программное обеспечение:

- MicrosoftWindows (Лицензия № 60290784), бессрочная

- MicrosoftOffice (Лицензия № 60127446), бессрочная

- ABBYFineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная

- CalculateLinux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная

- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная

- KasperskyEndpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.

3.2. Общие требования к организации производственной практики ПП.01.01.

ПП.01.01 Производственная практика проводится образовательным учреждением при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПП.01.01 Производственная практика проводится после завершения теоретического обучения по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Обязательным условием допуска к ПП.01.01 Производственная практика является освоение МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства, МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения и МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства, для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПП.01.01 Производственная практика проводится в форме практической подготовки

Руководителем ПП.01.01 Производственная практика от учебного заведения разрабатывается и выдается обучающимся задание, в котором приводится конкретный перечень подлежащих освоению и разработке задач/вопросов по профессиональному модулю.

Форма отчетности: дневник практики, отчет по практике.

Форма оценки – зачет с оценкой.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой осуществляют преподаватель филиала и работник организации, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

4. Информационное обеспечение реализации программы

4.1. Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538144> (дата обращения: 27.12.2024).

2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536081>

3. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538136>

4. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716>

5. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539262>

6. Николюкин, С. В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. В. Николюкин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 248 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14511-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544406>

7. Чеберко, Е. Ф. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Ф. Чеберко. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 241 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18811-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/551722>.

8. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541854>

9. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542538>

10. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537058>

4.2. 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 08.08.2024) «О защите прав потребителей»

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

4. Староверова, К. О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для вузов / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09017-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538105>

5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542242>

6. Маркетинг услуг : учебник и практикум для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой, С. В. Мхитаряна. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19490-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556538>

7. Долженко, Г. П. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 226 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10974-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541579>

8. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538144>

9. Афанасьев, И. В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. В. Афанасьев, И. В. Афанасьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16134-2. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541595>

10. Кузьмина, Е. Е. Предпринимательская деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Е. Кузьмина. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 469 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16460-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538683>

11. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для вузов / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10436-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541363>

9. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175>

12. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544944>

13. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543359>

5. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики

Контроль и оценка результатов освоения ПП.01.01 Производственная практика осуществляется руководителем практики.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе прохождения производственной практики
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	
ПК 1.4. Осуществлять	Знать цены на туристские продукты и	

расчеты с потребителями за предоставленные услуги	отдельные туристские и дополнительные услуги. Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами). Проводить оформление счета для оплаты. Предоставлять счет клиентам. Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
---	--	--

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе прохождения производственной практики
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины

6.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru>- адрес официального сайта университета.

<https://do.kchgu.ru>- электронная информационно-образовательная среда КЧГУ.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 238 эбс от 23.04.2024 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 23.04.2024г. до 23.04.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 36 от 14.03.2024 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	Бессрочный
2024-2024 учебный год	Электронная библиотека Юрайт Договор № 25 от 28.05.2024 г.	от 28.05.2024г. до 28.05.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный

2024-2025 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный
--------------------------	--	------------

6.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevir <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов Высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.

7. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «[Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ](#)», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

8. Примерные задания:

1. Охарактеризовать виды тарифов, которые применяются в гостиничной индустрии, определить в чем заключается их особенность.
3. Определить какие факторы влияют на формирование цены.
4. Охарактеризовать структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда.
4. Охарактеризовать обязанности руководителей службы содержания номерного фонда.
5. Охарактеризовать особенности эксплуатации номерного фонда.
6. Определить последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины. Раскрыть технологию текущей уборки жилых номеров.
7. Определить какие требования предъявляются к сотрудникам службы безопасности гостиницы.
8. Выявить основную роль службы приема и размещения в отеле, определите какова структура службы, и какие факторы влияют на ее формирование.
9. Раскрыть функции администратора службы приема и размещения.
10. Перечислить основные шаги, которые характеризуют работу службы приема и размещения, определите особенности графика работы сотрудников.
11. Проанализировать функции ночного аудита, какова основная роль ночной смены в функционировании службы.

12. Дать понятие и определить сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
13. Перечислить социальные и экономические задачи и функции общественного питания.
14. Дать определение типа и класса предприятий общественного питания.
15. Назвать отличительные признаки ресторана, кафе, бара как типа предприятия общественного питания.
16. Определить основные компоненты профессиональных программ.
17. Охарактеризовать технологию информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.
18. Расписать технологию расчета калькуляции стоимости услуг для потребителей.
19. Расписать технологию составления и обработки документации.
20. Определить основные техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами.
21. Проанализировать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж.
22. Определить и проанализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.
23. Определить и проанализировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени У.Д. АЛИЕВА»**

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

Студент _____ обучающийся на ____ курсе
(Ф.И.О. студента)

группа _____ прошел производственную практику по профессиональному модулю

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

с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

на базе _____
(наименование организации)

За время прохождения практики освоил(а) (не освоил(а)) вид профессиональной деятельности:

Профессиональные компетенции и уровень их освоения:

Профессиональные компетенции освоенные учащимся во время практики	Уровень освоения профессиональных компетенций (освоил / не освоил)

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики (по профилю специальности)

Дата «__» _____ 20__ г.

Руководитель практики
от Университета: _____
подпись *фамилия, инициалы*

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Специальность _____
(полный код и наименование)

ХАРАКТЕРИСТИКА

на студента(ку) _____ курса группы № _____

(Ф.И.О. студента)

Проходившего _____ практику
учебную /производственную (по профилю специальности) /преддипломную

Место прохождения практики: _____
(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом)

Сроки прохождения практики: с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Программу практики выполнил

(полностью/частично)

Замечания по трудовой дисциплине: *имеет/не имеет*

Замечания по качеству выполненных работ: *имеет/не имеет*

Замечания по технике безопасности: *имеет/ не имеет*

Общественная активность в трудовом коллективе: *высокая/ низкая/ удовлетворительная*

Отношение к работе _____

Особые показатели и характеристики _____

Рекомендуемая оценка по результатам практики _____

Руководитель практики
от Университета:

подпись

фамилия, инициалы

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Специальность _____
(полный код и наименование)

**ОТЧЕТ
о прохождении практики**

(вид практики, наименование модуля)

(Ф.И.О. обучающегося)

_____ курс обучения учебная группа № _____

Место прохождения практики _____
(указывается полное наименование структурного подразделения Института)

Срок прохождения практики: с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Руководители практики:

Руководитель практики от Университета: _____
(Ф.И.О., должность, подпись)

Руководитель практики от организации: _____
(Ф.И.О., должность, подпись, печать организации)

Отчет подготовлен _____
(подпись обучающегося) _____ (И.О.Ф)

**Представитель отдела организации
практики и трудоустройства** _____
(Ф.И.О., должность, подпись)

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Специальность _____
(полный код и наименование)

ДНЕВНИК

о прохождении _____ практики
(по профилю специальности)

(Ф.И.О. студента)

_____ курс обучения учебная группа № _____

Место прохождения практики:

(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом)

Сроки прохождения практики: с «_» _____ 20__ г. по «_» _____ 20__ г.

№ п/п	Содержание выполненных работ	Какие документы использовались	Подпись руководителя практики от профильной организации

Руководитель практики
от Университета

подпись

(ФИО)

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
на производственную практику по ПМ.01 «Организация и контроль текущей
деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**

для _____
(ФИО студента полностью)

Студент _____ курса Группа № _____

Место прохождения практики:

адрес организации:

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на производственную практику (по профилю специальности) по профессиональному модулю:
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и
гостеприимства»

(ФИО студента полностью)

Студента _____ курса учебная группа № _____

Место прохождения практики: _____

Адрес _____

Срок прохождения практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

