

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Зрыкина Маргарита Михайловна
Должность: Директор
Дата подписания: 18.10.2023 11:15:14
Уникальный программный ключ:
16ca88dd558304ee45075941472700caa9f12060



**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
«Среднерусский колледж управления и бизнеса»**

ПРИНЯТА:
Педагогическим Советом
Протокол № 1 от «29» августа 2023 г.
Председатель _____ М.М. Зрыкина

УТВЕРЖДЕНА:
Приказ № 01/29-08 от «29» августа 2023 г.
Директор _____ М.М. Зрыкина

**ПРОГРАММА
ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОХОЖДЕНИЯ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ**

Уровень профессионального образования
Среднее профессиональное образование
Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификации выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Калуга, 2023 г

Введение

Программа производственной практики (по профилю специальности) является частью ППССЗ по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения видов профессиональной деятельности:

- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.
- Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг
- Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.
- Сопровождать туристов при прохождении маршрута

1. Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности) – требования к результатам освоения:

Цель производственной практики по профилю специальности - комплексное освоение обучающимися видов профессиональной деятельности по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности. Обучающийся должен:

Иметь практический опыт	Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги – Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами – Поддержания контактов с туристскими информационными центрами Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания Отбора и изучения экскурсионных объектов Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания Формирования программ экскурсионного обслуживания Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) Составления маршрута и текста экскурсии Отбора объектов для показа во время экскурсии Отбора информационных материалов для проведения экскурсии Определения методических приемов проведения экскурсии Объезда (обхода) маршрута экскурсии Оформления экскурсионной документации Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно- зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными
--------------------------------	--

<p>возможностями здоровья</p> <p>Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания</p> <p>Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание</p> <p>Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями</p> <p>Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций</p> <p>Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий</p> <p>Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии</p> <p>Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсий</p> <p>Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии</p> <p>Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)</p> <p>Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута</p> <p>Сбора и анализа информации о физико-географических и социально- культурных особенностях района маршрута (по видам туризма)</p> <p>Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма)</p> <p>Составления подробного плана маршрута (по видам туризма)</p> <p>Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)</p> <p>Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма)</p> <p>Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)</p> <p>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</p> <p>Подготовки снаряжения (по видам туризма)</p> <p>Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма)</p> <p>Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма)</p> <p>Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма)</p> <p>Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма)</p> <p>Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)</p> <p>Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи</p> <p>Обеспечения связи между экипажами транспортных средств</p> <p>Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу</p> <p>Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах</p>

	<p>поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма)</p> <p>Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах</p> <p>Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма)</p> <p>Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута</p> <p>Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями</p> <p>Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами</p> <p>Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма)</p> <p>Планирования и помощи в организации кормления лошадей</p> <p>Чистки и седловки лошадей</p> <p>Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут</p> <p>Ухода за лошадей</p> <p>Осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте</p> <p>Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма)</p> <p>Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма)</p> <p>Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма)</p> <p>Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение</p> <p>Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)</p> <p>Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма)</p> <p>Организации транспортировки пострадавшего</p> <p>Организации аварийных бивуаков</p> <p>Эвакуации пострадавших</p>
<p>уметь</p>	<p>Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг</p> <p>Принимать заказы на экскурсионные услуги</p> <p>Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги</p> <p>Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения</p> <p>Использовать систему электронных путевок</p> <p>Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</p> <p>Использовать технологии компьютерной обработки заказова на экскурсионные услуги</p> <p>Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</p> <p>Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг</p> <p>Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения</p>

	<p>условий их реализации</p> <p>Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Составлять программы экскурсионного обслуживания</p> <p>Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания</p> <p>Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания</p> <p>Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания</p> <p>Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам</p> <p>Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий</p> <p>Организация питания туристов (экскурсантов)</p> <p>Организация посещения объектов экскурсионного показа</p> <p>Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий</p> <p>Определять тему и составлять маршрут экскурсии</p> <p>Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий</p> <p>Составлять методическую разработку экскурсии</p> <p>Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию</p> <p>Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий</p> <p>Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание</p> <p>Применять технику публичных выступлений</p> <p>Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов</p> <p>Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания</p> <p>Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии</p> <p>Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств</p> <p>Использовать технические средства при проведении экскурсий</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий</p> <p>Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе</p> <p>Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии</p> <p>Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)</p> <p>Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии</p> <p>Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)</p> <p>Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа</p>
--	--

	<p>доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</p> <p>Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма)</p> <p>Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях</p> <p>Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)</p> <p>Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)</p> <p>Передвигаться по закрытым ледникам</p> <p>Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин</p> <p>Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах</p> <p>Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание</p> <p>Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока</p> <p>Организовывать различные виды страховок на воде</p> <p>Ориентироваться в лесной и горной местности</p> <p>Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса</p> <p>Ориентироваться без применения карт и компаса</p> <p>Пользоваться спутниковыми навигационными системами</p> <p>Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости</p> <p>Готовить пищу в полевых условиях</p> <p>Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе</p> <p>Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом</p> <p>Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств</p> <p>Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек</p> <p>Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших</p> <p>Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших</p> <p>Оказывать первую помощь в полевых условиях</p> <p>Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств</p> <p>Организовывать аварийные бивуаки</p> <p>Ремонтировать все виды снаряжения</p> <p>Обслуживать транспортные средства, определять неисправности, проводить мелкий ремонт</p>
<p>знать</p>	<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты</p> <p>Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</p> <p>Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</p> <p>Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Формы и методы проведения экскурсий</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Принципы работы маркетинговых экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий</p>

<p>Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</p> <p>Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</p> <p>Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Правила оформления документации</p> <p>Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий</p> <p>Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий</p> <p>Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания</p> <p>Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p> <p>Порядок контроля реализации заказов на экскурсии Структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке</p> <p>Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии</p> <p>Туристские ресурсы Российской Федерации</p> <p>Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</p> <p>Методика разработки и проведения экскурсий</p> <p>Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Этику межкультурного и делового общения</p> <p>Физико-географические особенности района путешествия</p> <p>Погодно-климатические условия района путешествия</p> <p>Флору и фауну района путешествия</p> <p>Характер и особенности рельефа района путешествия</p> <p>Особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера</p> <p>Социально-культурные особенности района маршрута</p> <p>Традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия</p> <p>Базовые принципы составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</p> <p>Правила безопасности при использовании различных видов личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения (по видам туризма)</p> <p>Методы налаживания быта, организации питьевого режима и питания клиентов во время прохождения пеших путешествий в лесной и горной местности (по видам туризма)</p> <p>Методы разбиения бивуаков в лесной и горной местности</p> <p>Общие принципы охраны природы (по видам туризма)</p> <p>Основные способы соблюдения экологической безопасности и минимизации негативного воздействия на природу при проведении путешествий в лесной и горной местности (по видам туризма)</p> <p>Тактические и технические приемы организации передвижения по закрытым ледникам, включая методики техники спасения из ледовых трещин</p> <p>Тактические и технические приемы передвижения по различным видам лавиноопасного горного рельефа в условиях лавинной опасности различных уровней</p> <p>Теоретические основы техники и тактики катания на горных лыжах и сноуборде по подготовленным и неподготовленным склонам в различных снежных условиях</p> <p>Номера контактных телефонов территориальных органов МЧС России или спасательных служб в районе прохождения маршрута</p> <p>Основные способы ориентирования в горной местности как с использованием специальных технических средств (карта, компас, спутниковые навигационные системы), так и без использования специальных технических средств (по солнцу,</p>
--

	<p>луне и звездам, а также местным признакам и явлениям природы)</p> <p>Основные способы организации переправ через горные реки, включая принципы выбора тактики и техники движения и способов организации страховки на переправах</p> <p>Основы метеорологии: методика составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой</p> <p>Основы лавиноведения: принципы проведения мониторинга и оценки текущего уровня лавинной опасности и составления краткосрочных локальных прогнозов лавинной опасности</p> <p>Методы проведения стационарных и полевых наблюдений за погодой, снегом и лавинами</p> <p>Методы проведения наблюдений в снежных шурфах, включая методы проведения стандартных активных тестов снежного покрова</p> <p>Спортивную физиологию: основные принципы и способы организации правильной акклиматизации к условиям высокогорья</p> <p>Принципы и способы организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий</p> <p>Основные способы организации коммуникации и взаимодействия со службами спасения и группами, находящимися в районе</p> <p>Правила и способы работы с техническими средствами связи (рациями, телефонами), спутниковыми навигационными системами (по видам туризма)</p> <p>Правила использования основных невербальных сигналов при работе с вертолетом</p> <p>Основные способы организации и техники проведения спасательных работ с использованием подручных средств</p> <p>Технические приемы спуска и подъема пострадавшего с использованием подручных средств на горном рельефе любых типов</p> <p>Современные методы организации и проведения поисково-спасательных работ в лавинах силами одного и нескольких человек</p> <p>Основные способы оказания первой помощи в полевых условиях (по видам туризма)</p> <p>Техника работы с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших</p> <p>Техника зондирования силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших</p> <p>Техника откапывания пострадавшего силами одного и нескольких человек</p> <p>Основные способы организации транспортировки пострадавшего с использованием подручных средств</p> <p>Основные способы организации аварийных бивуаков</p> <p>Динамику водного потока</p> <p>Технику выполнения основных видов гребков, способы управления средствами сплава</p> <p>Технику преодоления водных структур и локальных препятствий</p> <p>Основы выживания в экстремальных природных условиях</p> <p>Правила дорожного движения</p> <p>Устройство транспортных средств, правила их безопасной эксплуатации и ремонта</p>
--	--

2. Результаты освоения производственной практики (по профилю специальности)

Результатом освоения производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности в части профессиональных компетенций (ПК):

Виды деятельности	Профессиональные компетенции, соответствующие видам деятельности
1	2
предоставление экскурсионных услуг (по выбору)	ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах. ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

общих компетенций (ОК)

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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Предоставление экскурсионных услуг
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 2.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

3. Структура и содержание производственной практики (по профилю специальности)

3.1. Тематический план учебной практики (по профилю специальности)

Наименование профессионального модуля	Учебная практика по профилю специальности (час./нед.)
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности предприятий туризма и гостеприимства	36 час. / 1 нед.
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	
ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг	72 час. / 2 нед.
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	
ПМ.03 Освоение профессии «Экскурсовод»	36 час. / 1 нед.
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	
Итого:	144час. / 4 нед.

3.2. Содержание производственной практики (по профилю специальности)

Виды деятельности	Виды работ	Наименование учебных дисциплин, МДК с указанием конкретных разделов (тем), обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
<p>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<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>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства Тема 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства Тема 2 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства Тема 1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов Тема 2. Основные виды управленческих документов Тема 3. Организация работы с документами МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения Тема 1. Общие сведения об этической культуре Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства Тема 1. Ценообразование и ценовая политика Тема 2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</p>	<p>36 час. / 1 нед.</p>

<p>ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с должностными обязанностями персонала экскурсионного бюро. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование маршрутов с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты маршрута. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать маршрут по заданным позициям 	<p>МДК 02.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг Тема 1. Обработка заказов: основные этапы и пути совершенствования Тема 2. Оформление и обработка заказов клиентов</p> <p>МДК 02.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг Тема 1. Организация контроля качества обслуживания Тема 2. Оценка качества обслуживания</p> <p>МДК 02.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) Тема 1. Организация экскурсионной деятельности Тема 2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов</p>	<p>72 час. / 2 нед.</p>
<p>ПМ.03 Освоение профессии «Экскурсовод»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Прием и обработка заказов на экскурсии - Координация работы по реализации заказа - Организация экскурсий - Разработка экскурсионных программ обслуживания - Разработка экскурсий - Проведение экскурсий - Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации - Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг - Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации 	<p>МДК 03.01 Освоение профессии «Экскурсовод» Тема 1. Краеведение Тема 2. Нормативно-правовое обеспечение экскурсионных услуг Тема 3. Основы культурологии и риторики в экскурсоведении Тема 4. Экскурсоведение Тема 5. Техника безопасности в работе с экскурсантами</p>	<p>36 час. / 1 нед.</p>
Итого			<p>144 час. / 1 нед.</p>

4. Условия организации и проведения производственной практики (по профилю специальности)

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные программы среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 года №291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования»

- рабочая программа производственной практики (по профилю специальности);
- приказ о распределении студентов по местам прохождения практики.

4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

В период прохождения производственной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики.

При выборе организации в качестве базы практики следует учитывать:

- имеется ли возможность реализовать программу практики;
- наличие квалифицированного персонала, необходимого для руководства практикой и проведения контроля;
- близкое, по возможности, территориальное расположения организации для прохождения практики.

Оборудование и техническое оснащение места прохождения практики:

- инструктивный материал, формы первичной документации и отчетности;
- компьютерные столы, компьютеры
- прикладные программы, локальная сеть, подключение к глобальной сети Internet.

5. Требования к оформлению отчета

Форма отчетности по производственной (по профилю специальности) практике - отчет, который в зависимости от темы выпускной квалификационной (дипломной) работы может состоять из:

- правовой характеристики организации;
- систематизации теоретического и практического материала, выполнение исследовательской части по выбранной теме ВКР (выпускной квалификационной работы)

Структура отчета по производственной (по профилю специальности) практике:

1. титульный лист
2. копия задания руководителя практики (руководителя дипломной работы)
3. справка-подтверждение
4. содержание
5. дневник практики
6. характеристика (отзыв с места практики)
7. введение (цель практики, общие сведения об организации, учреждении - базе практики)
8. правовая характеристика организации, учреждения - базы практики)

9. текстовая часть, соответствующая практическому разделу дипломной работы согласно заданию руководителя дипломной работы

10. заключение (выводы и предложения по совершенствованию практики).

11. приложение (формы документов- базы практики, таблицы и диаграммы по данным анализа правовой и социально-правовой сфере деятельности предприятия, организации, учреждения - базы практики).

12. Литература.

Отчет сшивается в папку-скоросшиватель с титульным листом. Отчет печатается шрифтом TimesNewRoman 14пт с полуторным интервалом на листах формата А4 (поля: слева - 3 см, справа - 1 см, остальные - по 2 см). Страницы отчета должны быть пронумерованы (за исключением титульного листа и содержания), нумерация - вверху страницы по центру.

В отчете должна быть отражена конкретная работа студента на предприятии, в организации, где проходила практика. Должны быть сделаны в тексте отчета ссылки на приложения.

Приложение к отчету состоит из форм документов: писем, приказов, справки, расчетные документы и т.п. Все приложения должны быть пронумерованы (ПриложениеА, Приложение Б и т.д.)

Титульный лист отчета

**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
«Среднерусский колледж управления и бизнеса»**

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (по профилю специальности)

В _____
(название организации, предприятия)

Тема « _____ »
(соответствует теме выпускной квалификационной работы)

Студента группы _____
Срок практики: с _____ по _____
Руководитель практики: _____
Отчет сдан: « ____ » _____ 201_ г.
Отчет защищен « ____ » _____ 201_ г.
Подпись _____

201_

4.2. Задание на практику

Частное образовательное учреждение профессионального образования «Среднерусский колледж управления и бизнеса»

Рассмотрено на заседании ПЦК
Зам. директора по УР

УТВЕРЖДАЮ
Директора колледжа
_____ Зрыкина М.М.
от «...»20.. г.

Протокол №.....
«...» 20...г

Задание

на производственную (по профилю специальности) практику

Студенту _____
Курс ____ группа _____ специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Место прохождения практики _____
Время прибытия на практику _____
Время окончания практики _____
Руководитель практики _____

Порядок прохождения:

1. Прибытие к месту практики, оформление документов в отделе кадров учреждения.
2. Прохождение инструктажа, знакомство с учреждением, обсуждение плана практики с руководителем практики от учреждения.
3. Работа в качестве практиканта
4. Ежедневное ведение дневника с описанием выполненных работ, приложением образцов документов, освещением вопросов предусмотренных планом практики.
5. Оформление отчета по производственной (по профилю специальности) практике.
6. Посещение консультаций руководителя практики
7. Сбор и систематизация теоретического и практического материала, выполнение исследовательской части по выбранной теме ВКР (выпускной квалификационной работы)
8. Итогом производственной практики является оценка, которая выставляется руководителем практики от учебного заведения на основании собеседования со студентами и с учетом характеристики и оценки, выставленной за отчет руководителем от предприятия.

Содержание отчета

1. титульный лист
2. копия задания руководителя практики (руководителя дипломной работы)
3. справка-подтверждение
4. содержание
5. дневник практики
6. характеристика (отзыв с места практики)
7. введение (цель практики, общие сведения об организации, учреждении - базе практики)

8. характеристика организации, учреждения - базы практики)

9. текстовая часть, соответствующая практическому разделу дипломной работы согласно заданию руководителя дипломной работы

10. заключение (выводы и предложения по совершенствованию практики).

11. приложение (формы документов- базы практики, таблицы и диаграммы по данным анализа правовой и социально-правовой сфере деятельности предприятия, организации, учреждения - базы практики).

12. Литература.

Задание:

Подпись руководителя практики _____

Подпись студента _____

Дневник производственной (по профилю специальности) практики

**Частное образовательное учреждение профессионального образования
«Среднерусский колледж управления и бизнеса»**

**Д Н Е В Н И К
ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(по профилю специальности)**

Студента(ки) _____

(фамилия, имя, отчество)

Место практики _____

Руководитель практики от предприятия _____
(фамилия, имя, отчество)

Месяц и число	Подразделение предприятия	Краткое описание выполненной работы	Подпись руководителя практики
1	2	3	4

Начало практики _____

Конец практики _____

Подпись практиканта _____

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю. Оценка _____

Руководитель практики от предприятия _____ / _____ /
(подпись) (Ф. И. О.)

М. П.