Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Тарасенко Лидия Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 12.11.2026 08:05:45
Уникальный программный ключ:
974f72a491e038b845779dd763f1d39f2c9a325f

Автономна некоммерческая организация
«Профессиональная образовательная организация»
«Финансово-экономический колледж»

Рассмотрено и одобрено
на заседании педагогического совета
Протокол № 2
От «29» августа 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО «ПОО» «ФЭК»
_____ Л.А. Тарасенко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код, наименование)

специалист по туризму и гостеприимству
(квалификация)

Симферополь, 2025

Программа учебной практики ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 12 декабря 2022 г. № 1100.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ	5
3. СОДЕРЖАНИЕ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ	8
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ	8
ПРИЛОЖЕНИЯ	9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций.

1.2. Цели и задачи учебной практики: формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение опыта практической работы по специальности.

Требования к результатам освоения по учебной практике

Требования к результатам освоения по профилю специальности

В результате прохождения по профилю специальности, реализуемой в рамках модуля ППССЗ СПО по виду профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО, обучающийся должен приобрести практический опыт работы:

- Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;
- Владение профессиональной этикой
- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;
- Составление отчетности;
- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами;

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	– 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	– 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. Количество часов на освоение программы учебной практики:
Всего 72 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций в рамках модуля ППССЗ СПО

Код	Наименование результата обучения
ВД 01	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
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

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Код профессиональных компетенций	Наименования профессионального модуля	Количество часов по ПМ	Виды работ
1	**2**	**3**	**4**
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	**ПМ.01 организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**	**72**	Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб. Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. 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.
ВСЕГО часов		72	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к условиям проведения программы учебной практики Учебная практика реализуется в кабинетах и лабораториях профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей.

4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете турагентской и туроператорской деятельности.

Материально-техническое оснащение: Проектор, учебная мебель, доска, учебно-методическое обеспечение

4.3. Информационное обеспечение обучения

Федеральные законы

1. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 09.01.96 №2-ФЗ, с изменениями и дополнениями, Режим доступа: http://www.garant.ru/doc/law/, свободный.

2. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон "О рекламе" [Текст]: Федеральный закон от 13 марта 2006 г. N 38-ФЗ "О рекламе", ввод в действие с 1 июля 2006 г./ Российская Федерация. Законы, Режим доступа: http://www.garant.ru/doc/law/, свободный.

3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/, свободный.

Основные источники

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

2.Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. З.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — URL : https://urait.ru/bcode/537182

4.Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — URL : https://urait.ru/bcode/543187

5.Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — URL : https://urait.ru/bcode/544092

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, 2024. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91720

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится концентрированно в рамках профессионального модуля.

4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство учебной практикой осуществляет преподаватель, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности.

4.6. Требования к организации аттестации и оценке результатов учебной практики

Промежуточная аттестация учебной практики проводится в форме дифференцированного зачета.

К аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие в полном объеме программу учебной практики и представившие полный пакет отчетных документов (Приложение 1): дневник (отчет) учебной практики, аттестационный лист.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля[1]	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Владеть культурой межличностного общения.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	– Производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства. Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Уметь описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения.	
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	

Критерии оценивания:

Оценка «отлично»:

- выполнение задания по практике в полном объеме;
- полное, последовательное, грамотное, логически выстроенное изложение материала в отчете:
- оформление отчета по практике с приложением всех требуемых документов;
- соблюдение требуемого форматирования текста отчета и его объема;
- четкая демонстрация в ходе устной беседы с преподавателем приобретенных в ходе практики знаний, умений, навыков, четкое изложение материала, свободный ответ на
вопрос преподавателя.

Оценка «хорошо»:

- выполнение задания по практике не в полном объеме;
- полное, последовательное, грамотное, логически выстроенное изложение материала в отчете:
- оформление отчета по практике с приложением всех требуемых документов;
- некоторое несоблюдение требуемого форматирования текста отчета и его объема;
- демонстрация в ходе устной беседы с преподавателем приобретенных в ходе практики знаний, умений, навыков, четкое изложение материала, свободный ответ на вопрос
преподавателя.

Оценка «удовлетворительно»:

- выполнение задания по практике не в полном объеме;
- неполное, непоследовательное, неграмотное, логически не выстроенное изложение материала в отчете:
- оформление отчета по практике с приложением всех требуемых документов;
- несоблюдение требуемого форматирования текста отчета и его объема;
- слабая демонстрация в ходе устной беседы с преподавателем приобретенных в ходе практики знаний, умений, навыков, четкое изложение теоретического материала,
затруднительный ответ на вопрос преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно»:

- невыполнение задания по практике/частичное выполнение;неполное,непоследовательное, неграмотное, логически не выстроенное изложение материала в
отчете:
- не предоставление требуемых документов/оформление требуемых документов с существенными нарушениями;
- несоблюдение требуемого форматирования текста отчета;
- демонстрация в ходе устной беседы с преподавателем отсутствия знаний,
умений, навыков, которые должны быть приобретены в ходе прохождения практики,
незнание теоретического материала, отсутствие ответа/затруднение ответа на вопрос преподавателя.

Приложение 1

Автономна некоммерческая организация
«Профессиональная образовательная организация»
«Финансово-экономический колледж»

Дневник по учебной практики
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Студентки(та) _____курса _____группы

Форма обучения:

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Фамилия

Имя

Отчество

Место прохождения практики: _____

_____
(наименование учреждения)

Сроки практики: с «__»___202___г. по «___»___202__г.

Руководители практической подготовки:

от образовательной организации _____ _____
(подпись) (фамилия и инициалы)

ПАМЯТКА СТУДЕНТУ

Учебная практика является неотъемлемой и важной частью освоения профессионального модуля и соответствующих профессиональных компетенций.

В период прохождения практики студент закрепляет теоретические знания, предусмотренные рабочей программой профессионального модуля специальности.

В период прохождения практики по профилю специальности студент обязан подчиняться правилам внутреннего распорядка, выполнять указания непосредственного руководителя. Во время практики студент должен вести дневник, ежедневно записывая в нем сведения о проделанной работе. Руководитель практики контролирует записи в дневнике.

Будьте предельно вежливы и внимательны как с клиентами, так и с коллегами во время прохождения практики!

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

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

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

Календарный график прохождения практики

№	Наименование работы	Недели прохождения практик				Отметки о выполнении
		1	2	3	4	
1	Ознакомление с планом прохождения практики					
2	Инструктаж о прохождении практики					
3	Анализ нормативно-правовых актов и литературы					
4	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 служ. Разработка плана целей деятельности служб.					
5	Осуществление делопроизводства и документооборота. Составление деловых документов. Составление организационных и распорядительных документов. Создание отчетов.					
6	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов.					
7	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.					

Тематика учебной практики

№ занятия	Дата проведения занятия	Тема занятия
1		Организация рабочего места;
2		Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;
3		Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;
4		Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;
5		Разработка плана целей деятельности служб.
6		Осуществление делопроизводства и документооборота;
7		Составление деловых документов;
8		Составление организационных и распорядительных документов;
9		Создание отчетов.
10		Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;
11		Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;
12		Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;
13		Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;
14		Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;
15		Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание и объем выполненной работы
Дата: _____ Оценка и подпись руководителя практической подготовки_____

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
Студента (ки) _____
(Ф.И.О.)
курса _____ группы _____ специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Проходившего (шей) учебную практику с _____ по _____ 202 г.

УРОВЕНЬ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Наименование результатов обучения	**Уровень усвоения**		
	Удовлет(3)	Хорошо(4)	Отлично(5)
Знает законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;			
Знает основы трудового законодательства Российской Федерации;			
Знает основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;			
Знает теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;			
Знает оказывать первую помощь;			
Знает цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;			
Знает ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;			
Знает программное обеспечение деятельности туристских организаций;			
Знает этику делового общения;			
Знает основы делопроизводства.			
Умеет владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);			
Умеет взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;			
Умеет владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;			
Умеет владеть культурой межличностного общения.			

Заключение об освоении профессиональных компетенции (освоил с оценкой/ не освоил)

_____
_____
_____

Проверил преподаватель:
_____ /_____/
подпись фамилия, инициалы

Дата «_____» _____ 202___ г.