

**Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"**

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____ А.А. Паршина

**Учебная практика УП.01.01
программа практики**

Закреплена за кафедрой **Маркетинг, реклама и туризм (СПО)**
Учебный план 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Квалификация Специалист по туризму и гостеприимству
Форма обучения очная
Форма промежуточной аттестации Зачет с оценкой
Вид практики Учебная
Форма проведения непрерывно
Объем практики 0
Продолжительность в часах/неделях 72/ 2

Распределение часов практики

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1(1.1)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Вид занятий				
Практические занятия	72	72	72	72
Контактная работа	72	72	72	72
в том числе ИКР				
Сам. работа				
Итого			72	72

Программу составил(и):
Преод. Козлова Е.В.

Рецензент(ы):
ген. директор ООО «ГольфстримТур» Зябко О.А.

Программа практики
Учебная практика

разработана в соответствии с ФГОС СПО:
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16
ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 г. № 1100)
составлена на основании учебного плана:
43.02.16 Туризм и гостеприимство2023.plx
утвержденного учёным советом вуза от 02.03.2023 протокол № 23 .

Программа одобрена на заседании кафедры
Маркетинг, реклама и туризм (СПО)

Протокол от 18.02.2023 г. № 7
Срок действия программы: 2023-2024 уч. г.
Директор Грищенко М.А.

ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

1 Учебная практика УП 01.01 является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок. Часть	УП.01.01
Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее:	
1	Безопасность жизнедеятельности
2	География туризма
3	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
4	Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников
5	Основы финансовой грамотности
6	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
7	Производственная практика
8	Рекреационное ресурсоведение
9	Учебная практика
10	Менеджмент в туризме и гостеприимстве
11	Организация сопровождения туристов и экскурсантов
12	Основы бережливого производства
13	Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса
14	Производственная практика
15	Психология делового общения и конфликтология
16	Учебная практика
17	Защита дипломного проекта (работы)
18	Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг
19	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг
20	Проведение демонстрационного экзамена
21	Производственная практика
22	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
23	Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)
24	Учебная практика
25	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела
26	Координация качества выполнения турагентских услуг
27	Предоставление турагентских услуг
28	Предоставление туроператорских услуг

КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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 правовой и 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.

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.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

1 Знать:
1.1 законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
1.2 основы трудового законодательства Российской Федерации;
1.3 основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
1.4 теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
1.5 оказывать первую помощь;
1.6 цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
1.7 ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
1.8 программное обеспечение деятельности туристских организаций;
1.9 этику делового общения;
1.10 основы делопроизводства.
2 Уметь:
2.1 владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
2.2 взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
2.3 владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
2.4 владеть культурой межличностного общения.
3 Владеть навыками:
3.1 производить координацию работы сотрудников со службы предприятия туризма и гостеприимства;
3.2 осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
3.3 использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Код занятия	Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия	Семестр	Часов	Компетенции	Литература	Интра кт.	Примечания
	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства						
1.1	Цели и задачи учебной практики. Основные сведения об организации. /Пр/	1	2	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4		
1.2	Организация рабочего места. /Пр/	1	6	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4		
1.3	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения. /Пр/	1	6	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4		
1.4	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ. /Пр/	1	6	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4		
1.5	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб. /Пр/	1	6	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4		

1.6	Разработка плана целей деятельности служб. /Пр/	1	6	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4		
1.7	Изучить актуальные данные о туристских услугах, входящих в турпродукт. Рассчитывать различные варианты турпакета. Оформление турпакета и его элементов по заявке потребителя. /Пр/	1	6	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4		
1.1	Осуществление делопроизводства и документооборота. /Пр/	1	4	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4		
1.2	Составление деловых документов. /Пр/	1	4	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4		
1.3	Составление организационных и распорядительных документов. /Пр/	1	2	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4		
1.4	Создание отчетов. /Пр/	1	2	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4		
1.1	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. /Пр/	1	4	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4		
1.2	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов. /Пр/	1	4	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4		
1.3	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. /Пр/	1	2	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4		
1.4	Подготовка к обслуживанию и приему клиентов. /Пр/	1	4	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4		

1.5	Решение различных ситуаций при расчете с клиентами. /Пр/	1	2	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4		
1.6	Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. /Пр/	1	2	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4		
1.7	Составление отчета по практике. /Пр/	1	2	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4		
1.8	Итоговое занятие Защита отчетности по учебной практике /Пр/	1	2	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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4		
1.9	/ЗачётСоц/	1		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.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4		

ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Процедура аттестации студента по итогам практики

По окончании практики студент сдает на кафедру отчет по практике и дневник прохождения практики.

Отчет должен иметь объем 20-25 страниц формата А4 машинописного текста и при необходимости дополнительно приложение, в которое могут входить графические, табличные и прочие материалы.

Результаты практики оценивает комиссия. Во внимание принимается качество отчета, который должен быть оформлен в соответствии с установленными требованиями письменного отчета, и отзыв руководителя практики от предприятия, а также устные ответы студента на вопросы по прохождению и результатам практики. По итогам аттестации комиссия выставляет дифференцированную оценку (отлично, хорошо, удовлетворительно).

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие по ее итогам неудовлетворительную оценку, подлежат отчислению в установленном порядке из института, как имеющие академическую задолженность.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики;
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений по теме практики;
- приложений к отчету (при необходимости).

К отчету прилагается «Дневник практики» с отзывом-характеристикой и заполненным графиком выхода студента на работу.

Дневник и отчет должны быть оформлены на месте практики и представлены для заключения и отзыва руководителю практики от предприятия.

Структура отчета должна содержать необходимый перечень следующих документов:

- титульный лист отчета;
- индивидуальное задание;
- рабочий график;
- дневник прохождения практики;
- отзыв-характеристика на студента-практиканта;
- анкета студента-практиканта;
- анкета работодателя.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Структура отчета состоит из введения, основной части и заключения.

Во вводной части указывается время, место, наименование организации, где студент проходил практику, в каком качестве работал студент, какие работы выполнены студентом, задачи, стоящие перед студентом непосредственно в процессе прохождения практики и пути их достижения.

В основной части необходимо раскрыть общую характеристику и структуру организации, где студент проходил практику, а также содержание ее практической деятельности. Изложение проделанной работы и ее анализ; степень выполнения программы.

Тематические разделы отчета соответствуют разделам программы практики.

В заключении студент делает аналитические выводы, связанные с прохождением практики. Студент обобщает работу и формирует общий вывод, о том, насколько практика способствовала углублению и закреплению теоретических знаний. Указывает, что нового он узнал в результате прохождения практики, какую пользу она принесла, какие трудности встретились в работе, а также свое мнение о возможном улучшении деятельности организации, практические рекомендации. – 1,5 – 3 листа.

Отчет должен быть составлен в виде письменной работы объемом 15-30 страниц машинописного текста (без учета приложений).

Текст отчета должен быть напечатан на компьютере на одной стороне стандартного листа белой односортовой бумаги формата А-4, шрифт Times New Roman – обычный, размер шрифта – 14, интервал полуторный; левое, верхнее и нижнее поля – 2,0 см; правое поле – 1,0 см; абзац – 1,25 см. В конце отчета прилагаются проекты документов, составленные студентом, либо документов студента об ознакомлении в течение практики. Нумерация страниц отчета должна быть сквозной, учитывая и приложения, первым считается титульный лист, но на нем номер не проставляется, порядковый номер 2 ставится на втором листе.

Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Разделы (этапы)	Наименование раздела (этапа) практики	Формируемые компетенции	Вид занятий, работы	Форма контроля
1	Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	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.	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. Составление отчета по практике. Итоговое занятие Защита отчетности по учебной практике	
--	--	--	--	--

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуемая литература

Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Чернышева Т. Л.	Связи с общественностью (PR): учебное пособие.	Новосибирск: Новосибирский государственный технический
Л1.2	Милюкова А. Г.	Теория и практика связей с общественностью и рекламы (внутрикорпоративный PR): учебное пособие.	Барнаул: Алтайский государственный университет, 2020
Л1.3	Милюкова А. Г.	Теория и практика связей с общественностью и рекламы. Антикризисный PR: методические материалы и кейсы: практикум.	Саратов: Вузовское образование, 2020
Л1.4	Христов Т. Т.	География туризма: учебник для спо.	Москва: Юрайт, 2023.
Л1.5	Емелин С. В.	Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для спо.	Москва: Юрайт, 2023.

Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Тимофеев М. С.	Современное направление развития турагентской деятельности в РФ: проблемы и перспективы: монография.	Москва: Лаборатория книги, 2010.
Л2.2	Гаврилова С. В., Томская А. Г., Дмитриев А. В.	Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс.	Москва: Евразийский открытый институт, 2011.
Л2.3	Лукашенко М. А.	Паблик рилейнз: учебно-методический комплекс.	Москва: Евразийский открытый институт, 2008.
Л2.4	Малыгина М. В.	Технология организации турагентской и туроператорской деятельности: учебное пособие. -	Омск: Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2017.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс
2	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс

МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
28	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 11 шт., стул – 21 шт., доска – 1 шт.		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	