Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Агабекян Раиса Левоновна
Должность: ректор
Дата подписания: 03.07.2023 18:40:01
Уникальный программный ключ:
4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcda9201d015c4dbaa123ff774747507b9b9fbcbe

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар)

Академический колледж

Отделение педагогики и гуманитарных специальностей

РЕКОМЕНДОВАНО
Предметно-цикловой комиссиейтворческих дисциплин академического колледжа Протокол № 9 от 08 апреля 2023г.

Председатель ПЦК
О. В. Певтиев

УТВЕРЖДЕНО
Научно-методическим советомАкадемии ИМСИТ протокол №8 от 17 апреля 2023 г. Председатель НМС, проректор по научной работе и нормативно- методической деятельности, профессор Н.Н. Павелко

ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Краснодар 2023

Программа предназначена для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по 43.02.16 Туризм и гостеприимство, (приказ Министерства образования и науки РФ от 12 декабря 2022 г. № 1100).

Составители:

Большакова М.В., заместитель директора Академического колледжа по научно-методической работе

(место работы) (занимаемая должность) (ФИО)

Певтиев О. В., председатель предметно-цикловой комиссии, преподаватель

(место работы) (занимаемая должность) (ФИО)

Методические указания одобрены на заседании Предметно-цикловой комиссии технического профиля, протокол № 8 от 08.04.2023г.

Председатель ПЦК О.В. Певтиев

Методические указания одобрены на заседании Педагогического совета академического колледжа, протокол № 9 от 08.04.2023 г

Председатель ПС Олейник И. В.

Методические указания утверждены на заседании Научно методического совета Академии, протокол № 8 от 17.04.2023 г

Председатель НМС, проректор по НРиНМД, профессор Н.Н.Павелко

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

1.1 Область применения программы

Программа преддипломной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основных видов профессиональной деятельности по профессиональным модулям:

ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

ПМ 03 Предоставление гостиничных услуг

Код компетенции	**Формулировка компетенций**
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной 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 РФ с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	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 антикорруп-ционного 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 подготовки
ОК 09	Пользоваться професси-ональной документацией на государственном и иностранном языках

1.2 Цели и задачи преддипломной практики – требования к результатам освоения

Наименование ПМ	**Код и наименование**	**Показатели освоения компетенции**

	компетенции	
ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК.1.1.Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	**Навыки:** производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; **умения:** владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения; **знания:** законодательство РФ в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства РФ; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристические и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристических услуг; программное обеспечение деятельности туристических организаций; этику делового общения; основы делопроизводства.
	ПК 1.2. Организовать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	**Навыки:** осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; **умения:** взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; **знания:** основы трудового законодательства РФ; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; ассортимент и характеристики предлагаемых туристических услуг; программное обеспечение деятельности туристических организаций; основы делопроизводства.
	ПК.1.3. Координировать и контролировать	**Навыки:** производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма

	деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	и гостеприимства; **умения:** владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); **знания:** законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства РФ; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристические продукты и отдельные туристические и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристических услуг; программное обеспечение деятельности туристических организаций; этику делового общения; основы делопроизводства.
	ПК.1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	**Навыки:** использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; **умения:** владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; **знания:** законодательства РФ в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства РФ; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристические продукты и отдельные туристические и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристических услуг; программное обеспечение деятельности туристических организаций; этику делового общения; основы делопроизводства.
Предоставление туроператорских и турагентских услуг	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	**Навыки:** консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);

		осуществление приема заказов от туристов; проверка наличия всех реквизитов заказа; идентификация вида заказа; направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирования заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа; **умения**: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; владеть культурой межличностного общения; владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; вести документацию, хранение и извлечение информации; пользоваться компьютерными программами бронирования туров; осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных; **знания:** законодательство РФ в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых туристических продуктов; цены на туристические продукты и отдельные туристические и дополнительные услуги; системы бронирования услуг; организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристических организаций; этику делового общения;

		основы делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности;
	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Навыки: координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; **умения:** координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; знания: законодательство РФ в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельнеости; ассортимент и характеристики предлагаемых туристических продуктов; цены на туристические продукты и отдельные туристические и дополнительные услуги; системы бронирования услуг; организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристических организаций; этику делового общения; основы делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности;
Предоставление гостиничных услуг	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	**Навыки**: оказание помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или

		иного средства размещения и их хранения; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приема и учета запросов о просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; **умения:** предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы,

		в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; **знания:** законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

		правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиницы и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа в гостиницах и иных средствах размещения.
	ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	**Навыки:** контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовка отчетов о своей работе за смену; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; **умения:** анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного

		комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; **знания:** законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиницы и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии

		обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа в гостиницах и иных средствах размещения.
	ПК.2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Навыки: Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором гостиничный комплекс или иное средство размещения; умения: находить информацию об услугах по бронированию авиа билетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждениях и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в которых находится гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе

		(населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; **знания:** законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиницы и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в

		гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа в гостиницах и иных средствах размещения.
	ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиоло-гических требований к предоставлению гостиничных услуг	**Навыки:** оценки и планирования потребностей департамента (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределение обязанностей и определение степени ответственности; планирования текущей деятельности департамента (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; **умения:** осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличном и безналичном формате; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; вести журнал передачи смены; **знания:** законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового

		общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиницы и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа в гостиницах и иных средствах размещения.

2 ФОРМА И МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Форма проведения практики – индивидуальная, аудиторная.

Местом проведения преддипломной практики по профилю специальности и наименованию профессионального модуля, является академический колледж Академии ИМСИТ, г. Краснодар.

Разделом преддипломной практики может являться научно-исследовательская работа обучающегося. В случае ее наличия при разработке программы научно-исследовательской работы вуз предоставляет возможность обучающемуся:

– осуществлять сбор, обработку и анализ информации по теме (заданию);

– участвовать в проведении научных исследований или выполнении разработок;

– составлять отчеты (разделы отчета) по теме или ее разделу (этапу, заданию);

– выступить с докладом на конференции;

– принять участие в различного вида конкурсах, олимпиадах и прочих мероприятиях

– научно-практического характера.

В качестве выполнения теоретических и практических с описанием их структуры и выполнения в отчете по преддипломной практике обучающегося.

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная практика, направлена на закрепление теоретических основ, которые в дальнейшем будут реализованы на преддипломной практике.

Руководителем практики от академии или от организации могут быть внесены изменения и дополнения в определение этапов, в задания на каждом из этапов в зависимости от особенностей предприятия (организации) – базы практики. Источниками информации могут служить документы (отчеты, архивы, публикации и пр.), как внутренние, так и внешние, а также данные, полученные путем опроса членов органа (анкетирование, интервьюирование) и личных наблюдений практиканта.

Руководитель должен составлять задание для студента индивидуально, с учетом характера практической деятельности.

В результате проведенной работы студенты делают выводы о сущности, задачах и технологии профессиональной деятельности в рамках специальности, осуществляют сбор эмпирического материала для выполнения заданий. При этом каждым студентом должна быть квалифицированно проанализирована та или иная конкретная проблемная область в сфере предоставления услуг; разработана программа и предложен инструментарий исследования по данной проблематике; сделаны заключения о возможности практического использования (внедрения) полученных результатов.

4МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Материально-техническое обеспечение преддипломной практики определяется материально-техническими возможностями принимающей организации.

При этом важно, чтобы эти возможности позволяли использовать в период практики современные образовательные и научно-исследовательские технологии, включая IT.

Защита отчетов о прохождении преддипломной практики должна проводиться в аудитории, обеспеченной мультимедийным оборудованием.