

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**УП. 01.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И КОНТРОЛЮ
ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА**

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

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2026 г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК УГС 38.00.00 Экономика и
управление, 43.00.00 Сервис и туризм
наименование методической цикловой комиссии
Протокол № 9
от 29 мая 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»
№143- ОД от 01 июня 2026 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12 декабря 2022 г. (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 721111).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: Киосе Марина Ивановна, к.э.н. преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Кузнецова Ирина Михайловна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперты:

Деева Любовь Васильевна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП. 01.01 Выполнение работ по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

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

1.1. Область применения программы учебной практики

Учебная практика «**ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И КОНТРОЛЮ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная практика представляет собой вид учебной деятельности студентов, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения основных видов работы: организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства для последующего освоения ими профессиональных компетенций:

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
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 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 антикоррупционного поведения;

ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной практики:

Код ПК, ОК	Умения	Практический опыт
ПК 1.1-1.4 ОК 1-7,9	– 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.	– производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; -использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; -осуществлять расчеты с потребителями

1.3. Количество часов на освоение программы практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение обучающими практики в объеме 36часов.

Распределение разделов и тем по часам приведено в тематическом плане.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Объем учебной практики и виды учебной работы

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5
ПК 1.1,1, 2,1.3, 1.4	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	- Организация рабочего места; изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; - Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; - Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; - Разработка плана целей деятельности служб. - Осуществление делопроизводства и документооборота; - Составление деловых документов; - Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. - Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства; - Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами; - Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; - Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. - Организация и подготовка процесса обслуживания	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	4
			Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	18
			Раздел 3 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	12
			Дифференцированный зачет	2
			Итого	36

		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.		
--	--	--	--	--

2.2. Тематический план и содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы по практике		Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы Уровень освоения
1	2		3	4
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА ПМ 01				
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства			24	ПК 1.1-1.3 ОК1-7,9
Виды работ:	Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб.			
Тема 1. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения (по выбору студента)	<i>Содержание учебного материала(Практические работы)</i>		4	
	1	Прохождение инструктажа по технике безопасности . Соблюдение правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей и туристов	1	
	2.	Соблюдение требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. Ознакомление с должностными обязанностями и правами	1	
	3	Ознакомление с требованиями по организации рабочего места.Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения.	1	

		Изучение возможностей использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ		
	4	Анализ алгоритмов отслеживания и получения обратной связи от соответствующих служб. Анализ и разработка плана целей деятельности служб	1	
Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства			18	ПК 1.1-1.3 ОК1-7,9
Виды работ:	Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов Создание отчетов.		18	
		<i>Содержание учебного материала(Практические работы)</i>		
Тема 2.1 Осуществление делопроизводства и документооборота	1.	Определить состав реквизитов, применяемых при заверении копии документа, выписки из документа и дубликата документа.		
	2	Разработать формы журналов регистрации исходящей, входящей корреспонденции конкретной организации. Произвести регистрацию документов.		
	3	Разработать форму журнала регистрации приказов по основной деятельности и произвести регистрацию приказа.		
	4	Разработать форму РКК конкретной организации. Произвести регистрацию документов. Составить контрольно-справочную картотеку.		
	5	Произвести учет и анализ результатов контроля исполнения документов.		
	6	На основании номенклатуры дел организации разработать и оформить номенклатуру дел структурного подразделения.		
	7	Оформить дело для архивного хранения.		

	8 9	Составить акты о выделении документов к уничтожению конкретной организации.		
Тема 2.2 Составление деловых документов	1	Оформить гарантийное письмо, письмо-напоминание, письмо-запрос на примере конкретной организации		
Тема 2.3 Составление организационных и распорядительных документов	1 2 3 4	Оформить устав туристской организации Оформить должностную инструкцию сотрудника организации Оформить приказ по основной деятельности. Оформить постановление, указание, решение, распоряжение.		
Тема 2.4 Создание отчетов	4	Создание отчетов в электронном виде в компьютерной программе		
Раздел 3 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства				ПК 1.1-1.3,1.4 ОК1-7,9
Виды работ:	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства; - Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами; - Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; - Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. - 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.			
Тема 3 Осуществление расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	<i>Содержание учебного материала(Практические работы)</i>		12	
	1	Подготовка к обслуживанию и приему гостей. Проверка оборудования, микроклимата, наличия информация для потребителей	3	
	2	Составление диалогов между гостем и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	3	
	3	Проведение расчетов. Оформление расчетной и кассовой документации.	3	
	4	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	3	
Итоговая аттестация	Сдача отчета в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ СПО «ВЭК».		2	
	Итого		36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Базой учебной практики является ГБПОУ «Волгоградский энергетический колледж», оснащенный необходимыми средствами для проведения практики.

Программа учебной практики реализуется в учебных кабинетах: тренинговых кабинетах и кабинетах специальности 43.02.16.

По окончании практики студент сдаёт отчет в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ «ВЭК».

Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

-стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:

-телефонный аппарат,

-ноутбук;

-органайзер;

-энкодер (имитация)

-POS-терминал (имитация);

-информационная стойка;

-калькулятор;

- часы;

-кассовый аппарат

-комплект учебно-методической документации;

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории информационных технологий в профессиональной деятельности: ноутбук, принтер, мультимедиа проектор, комплект учебно-методической документации.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

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. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис. Тематика: Сервис. Бытовое обслуживание. Ресторанный бизнес - Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2022 – 242 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398218>

5. Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве/ под ред.: Афанасьев О. Е., Юдина Е. В. – М. : Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. – 424 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=393637>

6. Семеркова Л.Н., Беякова В.А., Шерстобитова Т.И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг – Москва: Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2022. – 320 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398222>

7. Агешкина Н.А. Основы функционирования гостиничной индустрии - Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2023.–328 с.
<https://znanium.com/catalog/document?id=424274>
8. Стратегии и современные тренды развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса. – 2021/ под ред.: Коновалова Е. Е - Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. – 275 с.
<https://znanium.com/catalog/document?id=393639>
9. Арасланова В.А., Бурмистрова Е.С. Служебные документы: формуляры и примеры оформления. Альбом – Издательство: Директ-Медиа, 2020. – 107 с.
<https://znanium.com/catalog/document?id=426158>
10. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности. – Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 268 с.
<https://znanium.com/catalog/document?id=359359>
11. Куняев Н.П., Уралов Д.Н., Фабричнов А.Г. Документоведение. – Издательство: Логос, 2020. – 352 с.
<https://znanium.com/catalog/document?id=367362>
12. Быкова Т.А., Кузнецова Т.В., Санкина Л.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство). – Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2021. – 304 с.
<https://znanium.com/catalog/document?id=360476>
13. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации. – М.: Издательство: РИОР, 2018. – 120 с.
<https://znanium.com/read?id=359707>
14. Кузнецов, И. Н. Делопроизводство : учебно-справочное пособие / И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. – 405 с.
<https://znanium.com/catalog/product/1865740>
- Делопроизводство : учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Ю.М. Кукарина, Л.В. Санкина ; под общ.ред. доц. Т.А. Быковой. — 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 393 с.
<https://znanium.com/read?id=371687>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При организации учебной практики в целях реализации компетентностного подхода применяются активные и интерактивные формы обучения (деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций и т.п.

Каждый обучающийся имеет доступ к базам данных и библиотечным фондам по перечню рекомендуемых изданий, Интернет –ресурсов. Консультационная помощь осуществляется за счет проведения индивидуальных и групповых консультаций.

Освоению учебной практики предшествуют изучение дисциплин профессионального цикла: «ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ», «ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА», «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ», «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ», и профессиональных модулей ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (экономико-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по учебной практике: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты-преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Информационные технологии в профессиональной деятельности».

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий по практике, выполнения практических проверочных работ.

Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

Результаты обучения (приобретенный практический опыт)	Основные показатели оценки результата	Отчетная документация	Формы и методы контроля и оценки
– производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; -использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. -осуществлять расчеты с потребителями	-рационально проводить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства -рационально осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства -грамотно вести переговоры, устное общение -точно и правильно проводить расчеты с потребителями	Текстовый отчет Текстовый отчет Текстовый отчет Текстовый отчет	Оценка выполненной практической работы

Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций и обеспечивающих их умений учебной практики

ОК 01. Выбирать способы решения задач Профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	-Выполнение работ в соответствии установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК02.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	
ОК03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и 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	
ОК05.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	
ОК06 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	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	