

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
МОДУЛЬ ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

Кострома
2023

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100.

Разработал: Васильева М.А., ст. преподаватель

Рецензенты: Пухачёва Л.Л., директор ООО Туркомпания «Водолей»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма:

Белякова Е.Н., заведующий кафедрой МКиТ, к.филол.н., доцент

Протокол заседания кафедры №8 от 30.03.2023г.

1. Цели и задачи практики

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» по основному виду профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Цель практики:

1 Ознакомление с процессами организации и контроля текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

2 Приобретение опыта практической работы по приобретаемой специальности.

Задачи практики:

1.Ознакомление со сферой будущей профессиональной деятельности обучающихся по избранной специальности.

2 Осуществление практико-ориентированного подхода.

3 Освоение общих и профессиональных компетенций.

Тип практики: учебная.

Форма проведения: стационарная, непрерывная.

2. Планируемые результаты прохождения практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

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;
- 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.

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.

Владеть навыками:

- организации рабочего места;
- изучения интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;
- использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;
- отслеживания и получения обратной связи от соответствующих служб;
- разработки плана целей деятельности служб;
- осуществления делопроизводства и документооборота;
- составления деловых, организационных и распорядительных документов
- создания отчетов;
- организации и подготовки процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;
- составления диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;
- работы с рекламациями, жалобами, претензиями в сфере гостеприимства⁴
- подготовки к обслуживанию и приему клиентов;
- решения различных ситуаций при расчете с клиентами;
- владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.

В результате прохождения учебной практики профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий гостеприимства» студент должен обладать умениями, знаниями и первоначальным практическим опытом по основному виду профессиональной деятельности.

Освоить компетенции: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.

Код компетенции	Формулировка компетенции
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 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.

3. Место учебной/производственной практики в структуре ОП

Учебная практика является к части ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основных видов профессиональной деятельности и входит в профессиональный цикл «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» учебного плана. Практика проводится в 4 семестре обучения. Практика проводится с отрывом от учебы. Способ проведения практики стационарная.

Прохождение практики основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: Организация туристской индустрии, Изучение основ делопроизводства, Соблюдение норм этики делового общения.

Прохождение практики является основой для освоения последующих дисциплин/практик: Осуществление расчетов с клиентов за предоставленные услуги

туризма и гостеприимства, Производственная практика, Производственная (преддипломная) практика.

Трудоемкость практики составляет 2 недели, 2 зачетные единицы.

4. База проведения практики

Учебная практика по модулю «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» проводится на базе кафедры Медиакommunikаций и туризма, КГУ.

3. Структура и содержание учебной/производственной практики

Для проведения учебной практики разработана следующая документация:

- положение о практике;
- рабочая программа учебной практики (по профилю специальности);
- План-график консультаций и контроля за выполнением студентами программы учебной практики.

Общее руководство практикой, контроль за работой студентов, а также консультирование по конкретным вопросам программы практики осуществляет, назначенный приказом ректора, руководитель учебной практики из числа преподавателей профессионального цикла.

Руководитель практики обязан:

- составить и обеспечить выдачу индивидуальных заданий на учебную практику;
- обеспечить высокое качество прохождения практики обучающимися в соответствии с настоящей программой;
- проводить контроль за ходом учебной практики и освоением обучающимися программы учебной практики, беседы и консультации, оказывать помощь в составлении отчетов по учебной практике;
- согласовать индивидуальный календарный график прохождения практики;
- принять, проверить отчеты по практике и оценить результаты работы практиканта.

Студенты, проходящие практику обязаны:

- изучить программу практики;
- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать правила внутреннего распорядка, требования охраны труда и пожарной безопасности;

- составить индивидуальный календарный график прохождения практики и согласовать его с руководителем практики;
- подготовить отчет по практике по установленной форме;
- представить отчет о прохождении практики руководителю практики.

№ п/п	Этапы прохождения практики	Содержание работ на практике	Задания, умения и навыки, получаемые обучающимися	Формы текущего контроля
1	Организационный этап	Проведение установочной конференции. Ознакомление с целями практики. Инструктаж по технике безопасности. Консультация по оформлению отчетов. Организационные вопросы.	Знать: Технику безопасности. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей и туристов. Требования охраны труда. Требования по организации рабочего места. Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. Основы трудового законодательства Российской Федерации;	Опрос с целью проверки знаний.
2	Этап сбора информации	Изучение источников информации	Знать: основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; Теорию межличностного и делового	Разделы отчета

			общения, переговоры, конфликтологии; 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	
3	Этап обработки и систематизации фактического и литературного материала.	Ознакомление с характером деятельности организации, особенностями полномочий. Подготовка отдельных документов по заданию руководителя практики.	Владеть навыками: составления деловых, организационных и распорядительных документов. Создания отчетов; Организации и подготовки процесса	Разделы отчета

			обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составления диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Работы с рекламациями, жалобами, претензиями в сфере.	
4	Практический этап	Тренинги, учебные занятия	Владеть: технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); Техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; Культурой межличностного	Разделы отчета

			общения. Уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;	
5	Заключительный этап	Подготовка отчета о прохождении практики, Подготовка презентации в формате PowerPoint. Оформление дневника индивидуальной работы студента	Подготовить презентацию результатов работы. Написать аналитический отчет по итогам практики.	Подготовка отчета по практике
6	Отчетный этап	Публичная защита отчета	Подготовить публичное выступление на отчетную конференцию и представить всех виды и формы отчетной документации по практике.	Публичное выступление. Защита отчета по практике.

3. Практическая подготовка

Код, направление, направленность	Место проведения практической подготовки	Количество часов, реализуемых в форме практической подготовки	Должность руководителя практической подготовки	Оборудование, материалы, используемые для практической подготовки	Методическое обеспечение, рекомендации и пр. по практической подготовке
43.02.16 Туризм и гостеприимство	Кафедра медиакоммуникаций и туризма, КГУ	72	Преподаватель каф. МКиТ	Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации	Рабочая программа учебной практики

				и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ	
--	--	--	--	---	--

Код компетенции	Виды работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью	Форма отчета студента
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно различным контекстам	Решение ситуационных задач; собеседование; Отчетная документация по практике
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Использует современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике Отчетная документация по практике
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	Планирует и реализует собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Решение ситуационных задач; собеседование; практическая Отчетная документация

предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.		по практике
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эффективно взаимодействует и работает в коллективе и команде	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике Отчетная документация по практике
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике Отчетная документация по практике
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловечески	Проявляет 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	Отчетная документация по практике

х ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Пользуется профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Экспертное наблюдение оценка в процессе выполнения практических заданий учебной практике Отчетная документация по практике
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Планирует текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Решение ситуационных задач; Отчетная документация по практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Организует текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Отчетная документация по практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность	Координирует и контролирует деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Отчетная документация по практике

сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.		
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	Осуществляет расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Отчетная документация по практике

4. Методические материалы для обучающихся по прохождению практики

Результаты учебной практики определяются программой практики. По результатам практики руководителями практики от образовательной организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики. В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видеоматериалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике. Текст отчета по практике выполняется в Microsoft Word (формат А4), должен содержать примерно 1800 знаков на странице (включая пробелы и знаки препинания): шрифт Times New Roman – обычный, размер – 14 пт; междустрочный интервал – полуторный; левое, верхнее и нижнее поля – 2,0 см; правое поле – 1,0 см; абзац – 1,25 см. Объем отчета должен составлять 15–30 страниц (в формате Microsoft Word в соответствии с требованиями, изложенными выше).

Отчет об учебной практике составляется индивидуально каждым обучающимся и должен отражать его деятельность в период практики. Отчет составляется по основным разделам программы. Изложение отчета должно носить не повествовательный характер, а основываться на аналитических материалах с обязательной оценкой изученного практического опыта, выводами и предложениями.

Аттестация по итогам учебной практики «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» осуществляется после сдачи

документов руководителю учебной практики и фактической защиты отчета, на основе оценки выполнения студентом программы учебной практики.

8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения практики

а) основная:

1 Правила предоставления гостиничных услуг [Электронный ресурс].: Постановление правительства РФ от 11 ноября 2020 г. № 1853 //Режим доступа:<http://consultant.ru>

2 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс].: Федеральный закон № 132-ФЗ от 24.11.1996 г. //Режим доступа:<http://consultant.ru>

3 Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 224 с. - ISBN 978-5-7695-8945-4

4 Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2017 – 208 с. ISBN 978-5-7255-8545-3

5 Потапова И.И. Организация и обслуживание гостей в процессе проживания [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова.- изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2017 – 320 с. ISBN 978-5-4668-1550-0

6 Полюшко Ю.В. Сборник стандартов обслуживания для персонала службы эксплуатации номерного фонда в гостинице / Ю. Полюшко «Издательские решения», 136 с. ISBN 978-5-00-504648-2

б) дополнительная:

1 Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. –Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

2 Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

3 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства [Текст]: методические указания для организации самостоятельной работы обучающихся очной формы обучения специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство / М.А. Мельникова – Чита: ЗаБИЖТ, 2023 – 24 с.

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Университетская библиотека online»
3. ЭБС «Znanium»

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» – <https://www.biblio-online.ru>.
2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» – <http://www.iprbookshop.ru>.
3. Сайт Российского союза туриндустрии www.rostourunion.ru.
4. Профессиональный туристический портал – www.tourdom.ru.
5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму – <https://tourism.gov.ru/>.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по практике

1. Индивидуальное задание / Практические работы/лабораторные работы:

А. компьютерный класс, оснащенный презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакетами ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы), специализированным ПО: выходом в Интернет с доступом к электронным базам данных.

В. Лаборатория по туризму, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук, фотоаппарат, диктофон).

С. Мастерская со стойкой приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования. оснащенная оборудованием:

- Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.);
- Персональный компьютер;
- Стойка ресепшн;
- Телефон;
- Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс);
- Сейф;
- POS-терминал;
- Шкаф для папок;
- Детектор валют;
- Лотки для бумаги.

комплекты электронных презентаций/слайдов;
аудитория № 20 оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО);
аудитории оснащенные компьютерами 45,48 , корп. В1

D. комплекты материалов, размещенных в лаборатории: буклеты, прайс-листы, каталоги, брошюры, сувенирная продукция; CD- диски, периодические издания по туризму .

11. Форма отчета по итогам прохождения практики обучающимся

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)**

Кафедра медиа коммуникаций и туризма
Институт гуманитарных наук и социальных технологий

ОТЧЕТ
о прохождении учебной практики
(вид, тип практики)

обучающийся _____
(фамилия, имя, отчество)

Группа _____

Специальность 43.02.16. Туризм и гостеприимство

уровень образования специалист по туризму и гостеприимству

форма обучения очная

Результат промежуточной аттестации по практике _____

Руководитель практики от университета _____ / _____ /
подпись

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

Кафедра медиакоммуникаций и туризма
Институт гуманитарных наук и социальных технологий

ДНЕВНИК

Учебной практики обучающихся, осваивающих программу среднего
профессионального образования

обучающийся _____
(фамилия, имя, отчество)

Группа _____

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Уровень образования специалист по туризму и гостеприимству

форма обучения очно

График учебной практики профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

Дата	Краткое содержание выполненных работ	Подпись руководителя
	Собрание по практике. Консультация по оформлению отчетов	
	Подготовка документов к практике. Оформление дневников. Получение индивидуальных заданий. Методические рекомендаций к практике	
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
	Организация рабочего места;	
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;	
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;	
	Разработка плана целей деятельности служб	
	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб;	
Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		
	Осуществление делопроизводства и документооборота;	
	Составление деловых документов;	
	Составление организационных и распорядительных документов;	
	Создание отчетов.	
Раздел 3 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		
	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 обслуживанию и приему клиентов;	
	Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;	
	Владения техникой, помощью которой осуществляется расчет.	
Раздел 4 Формирование отчета по учебной практике		
	Формирование отчета по учебной практике	

Задания для учебной практики.

Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.

Прослушать инструктаж по технике безопасности. Знать и соблюдать правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей и туристов. Знать и соблюдать

требования охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. Ознакомиться с должностными обязанностями и правами. Ознакомиться с требованиями по организации рабочего места. Изучить интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения. Изучить возможности использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ. Провести анализ алгоритмов отслеживания и получения обратной связи от соответствующих служб. Провести анализ и разработать план целей деятельности служб.

Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства.

Осуществить делопроизводство и документооборот в сфере туризма и гостеприимства (провести анализ и составить вариант устава и локальных нормативно-правовых актов предприятия сферы туризма и гостеприимства). Проанализировать требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. Составить организационные и распорядительные документы (постановление, распоряжение, приказ, указание) предприятия туризма и гостеприимства. Выполнить анализ видов информационно-справочных документов. Составить информационно-справочные документы. Составить и оформить штатное расписание и организационную структуру предприятия туризма и гостеприимства. Составить и оформить должностные инструкции сотрудников предприятия туризма и гостеприимства. Создать отчет о деятельности предприятия туризма и гостеприимства.

Раздел 3 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.

Составить алгоритм организации и подготовки процесса обслуживания клиентов при расчете предоставленные услуги. Составить диалог между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов. Составить алгоритм и правила работы: рекламации, жалобы, претензии в сфере туризма и гостеприимства. Составить алгоритм подготовки обслуживанию и приему клиентов. Разбор и анализ решения различных ситуаций при расчете с клиентами. Отработка навыков владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.

Раздел 4 Формирование отчета по учебной практике.

Описать и проанализировать виды работ по учебной практике. Сделать выводы о результатах прохождения учебной практики, какие задачи были реализованы, какие цели достигнуты.