

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова»

Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Университетского колледжа

М.П. Семенцова

И.О. Фамилия

«18» апреля 2024 г.



Рабочая учебная программа учебной практики

УП.01.01

УП.02.01

УП.03.01

43.02.16 Туризм и гостеприимство

код и наименование специальности

Гостиничные услуги

направленность программы

Специалист по туризму и гостеприимству

квалификация выпускника

Очная

форма обучения (очная, заочная)

Программа рассмотрена
на заседании ПЦК менеджмента и
гостиничного сервиса
от «15» апреля 2024 года, протокол № 9
Председатель ПЦК *Я.В. Михайлова*
подпись *И.О. Фамилия*

Программа одобрена
Советом колледжа
протокол № 5 от «18» апреля 2024 года

Ярославль
2024

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Цели учебной практики

Целями учебной практики являются: формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализация в сфере 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

Специалист по туризму и гостеприимству готовится к следующим видам деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- предоставление гостиничных услуг;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по профессии «Портье»);

1.2 Задачи учебной практики

Задачами учебной практики являются:

- обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для соответствующей специальности и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности;
- закрепление и совершенствование первоначальных практических профессиональных умений обучающихся;
- повышение мотивации к профессиональному самосовершенствованию;
- формирование представлений о культуре труда, культуре и этике межличностных отношений, потребностей качественного выполнения заданий.

1.3 Место учебной практики в структуре ОП СПО ПСССЗ

Данная практика базируется на освоении:

- профессиональных модулей профессионального учебного цикла: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг; ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Портье»).

1.4 Учебная практика проводится в форме практической подготовки

1.5 Сроки проведения учебной практики

Время проведения: УП.01.01 – 25.05.2026 – 07.06.2026 (1 этап)

УП.02.01 – 24.11.2026 – 07.12.2026 (2 этап)

УП.03.01 – 18.03.2027 – 31.03.2027 (3 этап)

Общий объем времени, предусмотренный для учебной практики:

Всего – 216 часа, в том числе:

УП.01.01 (в рамках освоения ПМ.01) – 72 часов

УП.02.01 (в рамках освоения ПМ.02) – 72 часа

УП.03.01 (в рамках освоения ПМ.03) – 72 часа

1.6 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики

Процесс прохождения практики направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по специальности:

а) общих (ОК):

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.

б) профессиональных (ПК):

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.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен приобрести:

Навыки:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи 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;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- 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 хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема 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;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
- помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных

- комплексов или иных средств размещения;
- внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

Умения:

- 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.
- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, 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;
- 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;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен 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;
- 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 вести журнал передачи смены;

- 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;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения 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;
- 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;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения, нахождения и выезда в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

Знания:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
- технологии организации процесса 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 и иных средствах размещения;
- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц 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 гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;
- правила приема обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- требования охраны труда;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1 Структура учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет **216** часов.

Наименование блоков и тем учебной практики	Количество часов	Виды работ	Формируемые компетенции
I этап УП.01.01 – 72 часа			
Установочная конференция	6	Знакомство с графиком прохождения практики, с оформлением отчетной документации. Инструктаж по технике безопасности	ОК 01.– ОК 05.; ОК 07, ОК 09.
I. Блок профессиональной направленности – ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства			
1.1 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	18	Организация рабочего места. Разработка плана целей деятельности служб. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов. Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. Осуществление организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Координация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 1.1.-ПК 1.3.
1.2 Изучение основ делопроизводства	12	Осуществление делопроизводства и документооборота. Составление деловых документов. Составление организационных и распорядительных документов. Владение технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 1,1-1.2.
1.3 Соблюдение норм этики	12	Использование техники переговоров, устного общения, включая телефонные	ОК 01.- ОК 05.;

делового общения		переговоры. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. Владение культурой межличностного общения.	ОК 07, ОК 09; ПК 1.2.
1.4 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	18	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами. Владение техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 1.3-1.4
Итоговая конференция	6	Защита отчета	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 1.1-1.4
Форма промежуточной аттестации УП.01.01 – Дифференцированный зачет			
II этап УП.02.01 – 72 часа			
Установочная конференция	6	Знакомство с графиком прохождения практики, с оформлением отчетной документации. Инструктаж по технике безопасности	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09
II. Блок профессиональной направленности – ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг			
2.1 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	24	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 2.1, ПК 2,4

		<p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Использование в работе знаний иностранных языков. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового бронирования; внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров; Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных и распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных.</p>	
<p>2.2 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</p>	<p>18</p>	<p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.</p>	<p>ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 2.2, ПК 2,4</p>

		<p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья, проведение различных видов уборочных работ;</p> <p>Оформление документов на забытые вещи и контроль сохранности предметов интерьера номеров.</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования;</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) и оформление документации на хранение ценных вещей проживающих; оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения;</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием; составление актов на списание инвентаря и оборудования.</p> <p>Организация рабочего места.</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов);</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда.</p> <p>Взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса.</p>	
<p>2.3 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</p>	<p>18</p>	<p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона.</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования, оформление индивидуального бронирования.</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.</p> <p>Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.</p> <p>Осуществление контроля над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p> <p>Создание отчетов по бронированию и отслеживание и получение обратной связи</p>	<p>ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 2.3-2,4</p>

		от соответствующих служб отеля. Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале. Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату. Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;	
Итоговая конференция	6	Защита отчета	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 2.1-2,4
Форма промежуточной аттестации УП.02.01 – Дифференцированный зачет			
III этап УП.03.01 – 72 часа			
Установочная конференция	6	Знакомство с графиком прохождения практики, с оформлением отчетной документации. Инструктаж по технике безопасности	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09;
III. Блок профессиональной направленности – ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по профессии «Портъе»)			
3.1 Организация и осуществление приема и размещения гостей	30	Организация своего рабочего места в должности Портъе. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате. 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	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 2.1,

		средство размещения.	
3.2 Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	30	Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения. Ведение журнала передачи смены.	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 2.4
Итоговая конференция	6	Защита отчета	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 2.1-2,4

Форма промежуточной аттестации УП.03.01 – Дифференцированный зачет

2.2 Формы промежуточной аттестации (по итогам учебной практики)

Составление дневника и отчета по прохождению учебной практики. Защита отчета по прохождению учебной практики. Дифференцированный зачет. Время проведения аттестации: УП.01.01 – 07.06.2026 (1 этап); УП.02.01 – 07.12.2026 (2 этап); УП.03.01 – 31.03.2027 (3 этап).

Отчет должен быть представлен и защищен обучающимся по окончании практики в соответствии с календарным учебным графиком. Итоговый контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики в рамках промежуточной аттестации осуществляется руководителем практики от колледжа в форме дифференцированного зачета. При оценке итогов практики принимается во внимание:

- соответствие профиля работы в ходе прохождения практики будущей специальности;
- полнота выполнения программы практики и индивидуального задания;
- активность обучающегося в процессе прохождения практики;
- правильность оформления отчета по практике;
- освоение профессиональных компетенций (аттестационный лист);
- ответы на вопросы в ходе защиты отчета.

Отчет по практике оценивается по пятибалльной шкале: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).

Оценки «5» («отлично») заслуживает отчет, в котором полностью раскрыто содержание задания; текст изложен последовательно и логично с применением новейших нормативных актов и документов; представлена всесторонняя оценка практического материала; присутствуют элементы научного исследования. Отчет соответствует предъявляемым требованиям оформления.

Оценки «4» («хорошо») заслуживает отчет, в котором содержание раскрыто достаточно полно, материал изложен с применением основных нормативных актов, основные положения хорошо проанализированы, имеются выводы. Отчет в основном соответствует предъявляемым требованиям к оформлению.

Оценки «3» («удовлетворительно») заслуживает отчет, в котором содержание раскрыто слабо и не в полном объеме, выводы правильные, но предложения являются необоснованными. Материал излагается на основе неполного перечня нормативных актов и другой документации. Существуют нарушения в оформлении отчета.

Оценки «2» («неудовлетворительно») заслуживает отчет, в котором очень слабо рассмотрено содержание задания, применяются устаревшие нормативные акты и другая документация. Отчет выполнен с нарушениями основных требований к оформлению. Такой отчет должен быть полностью исправлен.

Формы и методы контроля и оценки результатов прохождения обучающимися учебной практики позволяют контролировать у обучающихся не только готовность выполнять запланированные виды деятельности, демонстрировать приобретенный практический опыт работы, но и степень овладения общими и профессиональными компетенциями.

2.3 Контроль и оценка результатов

Результаты	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
Навык		Экспертное наблюдение за процессом приобретения практического опыта. Отчет в виде представленных документов по видам работ практики, аттестационный лист по практике, дневник
Производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства	Координация работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства	
Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Организация и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	
Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Техника переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	
Профессиональные компетенции		Экспертное наблюдение за процессом приобретения практического опыта. Отчет в виде представленных документов по видам работ практики, аттестационный лист по практике, дневник
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.	
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения.	
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и	

	<p>дополнительные услуги. Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами). Проводить оформление счета для оплаты. Предоставлять счет клиентам. Принимать оплату в наличной и безналичной формах. Оформлять возврат оформленных платежей</p>	
Вид деятельности: Предоставление гостиничных услуг		
Навык		<p>Экспертное наблюдение за процессом приобретения практического опыта. Отчет в виде представленных документов по видам работ практики, аттестационный лист по практике, дневник</p>
Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	Оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	
Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных	Проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	
Распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных	Распределять обязанности и определять степени ответственности подчиненных	
Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	
Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	Демонстрация умения формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	
Координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	
Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	Осуществлять контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения,	

	номерного фонда	
Взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса	Демонстрация умения взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса	
Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Демонстрация умения управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	
Стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности	Стимулировать подчиненных и реализовывать меры по обеспечению их лояльности	
Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Организовывать и осуществлять контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	
Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Информировать гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Информировать гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату	Принимать корреспонденцию для гостей и осуществлять ее доставку адресату	
Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц	Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц	
Помощи 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	Оказывать 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	

комплекс или иное средство размещения	учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено	Осуществлять прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено	
Подготовка отчетов о своей работе за смену	Подготовить отчет о своей работе за смену	
Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Встречать и регистрировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;	Осуществлять ввод 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 хранение	Выдать зарегистрированным гостям ключ от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и осуществление его хранения	
Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	Принимать на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	
Приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения	Принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения	Выполнять услуги гостиницы, закрепленные за сотрудниками службы	

гостиничного комплекса или иного средства размещения	приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Демонстрация умения проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	
Проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Демонстрация умения проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения	Осуществлять передачу дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения	
Проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Демонстрация умения проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения	Хранить и выдавать багаж гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения	
Профессиональные компетенции		Экспертное наблюдение за процессом приобретения практического опыта. Отчет в виде представленных документов по видам работ практики, аттестационный лист по практике, дневник
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности	

предприятия	службы эксплуатации номерного фонда, осуществлять эффективное взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Знать основные способы продаж гостиничного продукта.	
ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных. Организовывать и контролировать соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.	
Вид деятельности: Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (МДК.03.01. Выполнение работ по профессии «Портье»)		
Навык		Экспертное наблюдение за процессом приобретения практического опыта. Отчет в виде представленных документов по видам работ практики, аттестационный лист по практике, дневник
Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Информировать гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Информировать гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц	Осуществлять помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц	
Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве	Принимать и вести учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном	

размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено	комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено	
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	Осуществлять 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	
Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Встречать и регистрировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	Демонстрировать навыки ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	
Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения	Осуществлять выдачу и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения	
Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	Принимать и передавать информацию, корреспонденцию для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	
Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	Принимать на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	
Внесение данных по заказам гостей	Вносить данные по заказам	

в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения	гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Выполнять услуги гостиницы, закрепленные 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	Демонстрировать навыки проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	
Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Демонстрировать навыки проведения 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	Осуществлять передачу дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения	
Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Проводить расчетные операции при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения	Хранить и выдавать багаж гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения	
Профессиональные компетенции		Экспертное наблюдение за процессом приобретения практического опыта. Отчет в виде представленных документов по видам работ практики, аттестационный лист по практике, дневник
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы	

	приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных. Организовывать и контролировать соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

Основные источники:

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 429 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17448-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538277>

2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517934>

3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

4. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539063>

5. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 289 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15832-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536893>

6. География туризма. Центральная Европа : учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09981-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541058>

7. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16492-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538594>

8. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542780>

9. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>

10. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. —

192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544660>

11. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541499>

12. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542581>

13. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716>

14. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18719-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545434>

15. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511684>

16. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542266>

17. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542271>

Дополнительные источники

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт[сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513389>

2. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8.

— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539523>

3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808>

4. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537954>

5. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539262>

6. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146>

7. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542242>

8. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518065>

9. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743>

10. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>

11. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541854>

12. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. —

461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536835>

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

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

15. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536716>

16. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

17. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (в последней редакции) «О защите прав потребителей».

18. 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».

3.2 Материально-техническое обеспечение учебной практики

1. Кабинеты «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».
2. Лаборатории «Учебный гостиничный номер»;
3. Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова»

Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Университетского колледжа

М.П. Семенцова

И.О. Фамилия

«18» апреля 2024 г.



Рабочая учебная программа производственной практики

ПП.01.01

ПП.02.01

ПП.03.01

43.02.16 Туризм и гостеприимство

код и наименование специальности

Гостиничные услуги

направленность программы

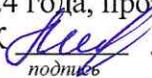
Специалист по туризму и гостеприимству

квалификация выпускника

Очная

форма обучения (очная, заочная)

Программа рассмотрена
на заседании ПЦК менеджмента и
гостиничного сервиса
от «15» апреля 2024 года, протокол № 9

Председатель ПЦК  Я.В. Михайлова
подпись *И.О. Фамилия*

Программа одобрена
Советом колледжа
протокол № 5 от «18» апреля 2024 года

Ярославль
2024

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Цели производственной практики

Целями производственной практики являются: формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в сфере 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

Специалист по туризму и гостеприимству готовится к следующим видам деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- предоставление гостиничных услуг;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по профессии «Портье»).

1.2 Задачи производственной практики

- обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для соответствующей специальности и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности;
- закрепление и совершенствование первоначальных практических профессиональных умений обучающихся;
- повышение мотивации к профессиональному самосовершенствованию;
- формирование представлений о культуре труда, культуре и этике межличностных отношений, потребностей качественного выполнения заданий.

1.3 Место производственной практики в структуре ОП СПО ПСССЗ

Данная практика базируется на освоении:

- профессиональных модулей профессионального учебного цикла: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг; ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Портье»);
- УП.01.01; УП.02.01; УП.03.01 учебной практики.

1.4 Производственная практика проводится в форме практической подготовки

1.5 Сроки проведения производственной практики

Время проведения: ПП.01.01 – 08.06.2026-21.06.2026 (1 этап)

ПП.03.01 – 08.12.2026-21.12.2026 (2 этап)

ПП.02.01 – 01.04.2027-12.05.2027 (3 этап)

Общий объем времени, предусмотренный для производственной практики (по профилю специальности):

Всего – 360 часов, в том числе:

ПП.01.01 (в рамках освоения ПМ.01) – 72 часа;

ПП.03.01 (в рамках освоения ПМ.02) – 72 часа;

ПП.02.01 (в рамках освоения ПМ.03) – 216 часов.

1.5 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики (по профилю специальности)

Процесс прохождения производственной практики направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по специальности:

а) общих (ОК):

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.

б) профессиональных (ПК):

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.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен приобрести:
Навыки:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;

- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи 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;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- 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 хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема 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;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
- помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

- выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

Умения:

- 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.
- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, 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;
- 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;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен 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;
- 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 вести журнал передачи смены;
- 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;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения 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;
- 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;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения, нахождения и выезда в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

Знания:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
- технологии организации процесса 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 и иных средствах размещения;
- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц 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 гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;
- правила приема обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- требования охраны труда;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1 Структура производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет **360** часов.

Наименование блоков и тем	Количество часов	Виды работ	Формируемые компетенции
I этап ПП.01.01 – 72 часа			
Установочная конференция	6	Задачи производственной практики. Правила ведения и оформления отчетной документации. Ознакомление с правилами техники безопасности в организации	ОК 01.– ОК 05.; ОК 07, ОК 09.
Знакомство с организацией	6	Знакомство с организацией. Составление структурной схемы организации. Изучение и анализ содержания учредительных документов организации. Инструктаж по ТБ	ОК 01.– ОК 05.; ОК 07, ОК 09.
I. Блок профессиональной направленности – ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства			
1.1 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	12	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг. Внесение изменений в заказ. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 1.1.-ПК 1.3.
1.2 Изучение основ делопроизводства	12	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Составление и обработка документации. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 1,1-1.2.
1.3 Соблюдение норм этики делового общения	12	Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Владение профессиональной этикой.	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 1.2.
1.4 Осуществление	12	Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.	ОК 01.- ОК 05.;

расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление отчетности. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	ОК 07, ОК 09; ПК 1.3-1.4
Оформление отчета	6	Оформление отчетной документации	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 1.1-1.4
Итоговая конференция	6	Защита отчета	ОК 01.- ОК 05.; ОК 07, ОК 09; ПК 1.1.-ПК 1.4.
Форма промежуточной аттестации ПП.01.01 – Дифференцированный зачет			
II этап ПП.03.01 – 72 часа			
Установочная конференция	6	Задачи производственной практики. Правила ведения и оформления отчетной документации. Ознакомление с правилами техники безопасности в организации	ОК 01. – ОК 07. ОК 09.
Знакомство с организацией	6	Знакомство с организацией. Составление структурной схемы организации. Изучение и анализ содержания учредительных документов организации	ОК 01. – ОК 07. ОК 09; ПК 2.4
II. Блок профессиональной направленности – ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по профессии «Портъе»)			
3.1 Организация и осуществление приема и размещения гостей	48	Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей. Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги; отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	ОК 01. – ОК 07. ОК 09; ПК 2.4
Оформление отчета	6	Оформление отчетной документации	ОК 01. – ОК 07. ОК 09;

			ПК 2.4
Итоговая конференция	6	Защита отчета	ОК 01. – ОК 07. ОК 09; ПК 2.4
Форма промежуточной аттестации ПП.03.01 – Дифференцированный зачет			
III этап ПП.02.01 – 216 часов			
Установочная конференция	6	Задачи производственной практики. Правила ведения и оформления отчетной документации. Ознакомление с правилами техники безопасности в организации	ОК 01. – ОК 05. ОК 09; ПК 2.1-2.4.
Знакомство с организацией	6	Знакомство с организацией. Составление структурной схемы организации. Изучение и анализ содержания учредительных документов организации	ОК 01. – ОК 05. ОК 09; ПК 2.1-2.4.
III. Блок профессиональной направленности – ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг			
2.1 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	72	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Проведение контроля готовности номеров к заселению. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих; ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества; проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг; оформление отчетной документации. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	ОК 01. – ОК 05. ОК 09; ПК 2.1-2.4.

		<p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря.</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров.</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
<p>2.2 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</p>	<p>48</p>	<p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений</p>	<p>ОК 01. – ОК 05. ОК 09; ПК 2.1-2.4.</p>

		и помещений общего пользования. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	
2.3 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	24	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	ОК 01. – ОК 05. ОК 09; ПК 2.1-2.4.
2.4 Сбор и обработка информации для подготовки и выполнения дипломного проекта (работы)	48	Сбор, анализ и обработка информации для подготовки и выполнения индивидуального задания и дипломного проекта (работы)	ОК 01. – ОК 07. ОК 09; ПК 1.1.- ПК 1.4. ПК 2.1-2.4.
Оформление отчета	6	Оформление отчетной документации	ОК 01. – ОК 05. ОК 09; ПК 2.1-2.4.
Итоговая конференция	6	Защита отчета	ОК 01. – ОК 05. ОК 09; ПК 2.1-2.4.
Форма промежуточной аттестации ПП.02.01 – Дифференцированный зачет			

2.2 Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)

Оформление отчета. Защита отчета по практике по профилю специальности. Дифференцированный зачет. Время проведения аттестации: ПП.01.01 – 21.06.2026 (1 этап); ПП.03.01– 21.12.2026 (2 этап); ПП.02.01 – 12.05.2027 (3 этап).

Отчет должен быть представлен и защищен обучающимся по окончании практики в соответствии с календарным учебным графиком. Итоговый контроль и оценка результатов освоения программы производственной практики (по профилю специальности) в рамках промежуточной аттестации осуществляется руководителем практики от колледжа в форме дифференцированного зачета, с учетом мнения руководителя практики от организации. При оценке итогов практики принимается во внимание:

- соответствие профиля работы в ходе прохождения практики будущей специальности;
- полнота выполнения программы практики и индивидуального задания;
- активность обучающегося в процессе прохождения практики;
- правильность оформления отчета по практике;
- характеристика руководителя практики от организации;
- освоение профессиональных компетенций (аттестационный лист);
- ответы на вопросы в ходе защиты отчета.

Отчет по практике оценивается по пятибалльной шкале: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).

Оценки «5» («отлично») заслуживает отчет, в котором полностью раскрыто содержание задания; текст изложен последовательно и логично с применением новейших нормативных актов и документов; представлена всесторонняя оценка практического материала; присутствуют элементы научного исследования. Отчет соответствует предъявляемым требованиям оформления.

Оценки «4» («хорошо») заслуживает отчет, в котором содержание раскрыто достаточно полно, материал изложен с применением основных нормативных актов, основные положения хорошо проанализированы, имеются выводы. Отчет в основном соответствует предъявляемым требованиям к оформлению.

Оценки «3» («удовлетворительно») заслуживает отчет, в котором содержание раскрыто слабо и не в полном объеме, выводы правильные, но предложения являются необоснованными. Материал излагается на основе неполного перечня нормативных актов и другой документации. Существуют нарушения в оформлении отчета.

Оценки «2» («неудовлетворительно») заслуживает отчет, в котором очень слабо рассмотрено содержание задания, применяются устаревшие нормативные акты и другая документация. Отчет выполнен с нарушениями основных требований к оформлению. Такой отчет должен быть полностью исправлен.

Формы и методы контроля и оценки результатов прохождения обучающимися практики по профилю специальности позволяют контролировать у обучающихся не только готовность выполнять запланированные виды деятельности, демонстрировать приобретенный практический опыт работы, но и степень овладения общими и профессиональными компетенциями.

2.3 Контроль и оценка результатов

Результаты	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
Навык		Экспертное наблюдение за процессом приобретения практического опыта. Отчет в виде представленных документов по видам работ практики, аттестационный лист по практике, дневник
Производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства	Координация работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства	
Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Организация и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	
Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Техника переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	
Профессиональные компетенции		Экспертное наблюдение за процессом приобретения практического опыта. Отчет в виде представленных документов по видам работ практики, аттестационный лист по практике, дневник
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.	
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения.	
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и	

	<p>дополнительные услуги. Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами). Проводить оформление счета для оплаты. Предоставлять счет клиентам. Принимать оплату в наличной и безналичной формах. Оформлять возврат оформленных платежей</p>	
Вид деятельности: Предоставление гостиничных услуг		
Навык		<p>Экспертное наблюдение за процессом приобретения практического опыта. Отчет в виде представленных документов по видам работ практики, аттестационный лист по практике, дневник</p>
Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	Оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	
Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных	Проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	
Распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных	Распределять обязанности и определять степени ответственности подчиненных	
Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	
Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	Демонстрация умения формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	
Координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	
Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	Осуществлять контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения,	

	номерного фонда	
Взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса	Демонстрация умения взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса	
Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Демонстрация умения управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	
Стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности	Стимулировать подчиненных и реализовывать меры по обеспечению их лояльности	
Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Организовывать и осуществлять контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	
Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Информировать гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Информировать гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату	Принимать корреспонденцию для гостей и осуществлять ее доставку адресату	
Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц	Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц	
Помощи 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	Оказывать 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	

комплекс или иное средство размещения	учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено	Осуществлять прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено	
Подготовка отчетов о своей работе за смену	Подготовить отчет о своей работе за смену	
Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Встречать и регистрировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;	Осуществлять ввод 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 хранение	Выдать зарегистрированным гостям ключ от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и осуществление его хранения	
Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	Принимать на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	
Приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения	Принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения	Выполнять услуги гостиницы, закрепленные за сотрудниками службы	

гостиничного комплекса или иного средства размещения	приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Демонстрация умения проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	
Проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Демонстрация умения проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения	Осуществлять передачу дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения	
Проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Демонстрация умения проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения	Хранить и выдавать багаж гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения	
Профессиональные компетенции		Экспертное наблюдение за процессом приобретения практического опыта. Отчет в виде представленных документов по видам работ практики, аттестационный лист по практике, дневник
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности	

предприятия	службы эксплуатации номерного фонда, Осуществлять эффективное взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Знать основные способы продаж гостиничного продукта.	
ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных. Организовывать и контролировать соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.	
Вид деятельности: Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (МДК.03.01. Выполнение работ по профессии «Портье»)		
Навык		Экспертное наблюдение за процессом приобретения практического опыта. Отчет в виде представленных документов по видам работ практики, аттестационный лист по практике, дневник
Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Информировать гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Информировать гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц	Осуществлять помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц	
Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве	Принимать и вести учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном	

размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено	комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено	
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	Осуществлять 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	
Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Встречать и регистрировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	Демонстрировать навыки ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	
Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения	Осуществлять выдачу и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения	
Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	Принимать и передавать информацию, корреспонденцию для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	
Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	Принимать на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	
Внесение данных по заказам гостей	Вносить данные по заказам	

в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения	гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Выполнять услуги гостиницы, закрепленные 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	Демонстрировать навыки проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	
Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Демонстрировать навыки проведения 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	Осуществлять передачу дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения	
Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Проводить расчетные операции при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения	Хранить и выдавать багаж гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения	
Профессиональные компетенции		Экспертное наблюдение за процессом приобретения практического опыта. Отчет в виде представленных документов по видам работ практики, аттестационный лист по практике, дневник
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы	

	приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных. Организовывать и контролировать соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 429 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17448-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538277>

2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517934>

3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

4. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539063>

5. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 289 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15832-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536893>

6. География туризма. Центральная Европа : учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09981-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541058>

7. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16492-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538594>

8. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542780>

9. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>

10. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова,

М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544660>

11. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541499>

12. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542581>

13. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716>

14. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18719-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545434>

15. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511684>

16. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542266>

17. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542271>

Дополнительные источники

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт[сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513389>

2. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8.

— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539523>

3. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808>

4. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537954>

5. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539262>

6. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146>

7. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542242>

8. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518065>

9. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743>

10. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>

11. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541854>

12. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. —

461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536835>

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

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

15. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536716>

16. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

17. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (в последней редакции) «О защите прав потребителей».

18. 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».

3.2 Материально-техническое обеспечение производственной практики

Проведение практики обеспечивается оборудованием предприятий, а также учебно-методическими материалами на рабочих местах.