

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
Наименование специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: Гостиничные услуги

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы практики
2. Результаты освоения рабочей программы практики
3. Структура и содержание рабочей программы практики
4. Условия реализации рабочей программы практики
5. Контроль и оценка результатов освоения рабочей программы практики

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения программы практики

Рабочая программа практик является частью основной профессиональной образовательной программы базовой подготовки в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Рабочая программа практики по ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» может быть использована в повышении квалификации и переподготовке специалистов в области туризма и гостиничного дела.

1.2 Цели и задачи практики

Программа практики направлена на углубление первоначального профессионального опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности в организациях различных организационно-правовых форм.

В основу практического обучения положены следующие принципы:

- сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся;
- использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

Учебная и производственная практика студентов 3 курса специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» (Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: гостиничные услуги) являются неотъемлемой частью учебного процесса и важным этапом в теоретической и профессиональной подготовке специалиста.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

| | |
|------------------|---|
| Владеть навыками | 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 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.

| | |
|-------|---|
| Уметь | <p>анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</p> <p>осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</p> <p>предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;</p> <p>осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и</p> |
|-------|---|

| | |
|-------|---|
| | <p>безналичной форме;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p> |
| Знать | <p>законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;</p> <p>основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</p> <p>– технологии организации процесса питания;</p> <p>основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</p> <p>теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</p> <p>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</p> <p>– гостиничный маркетинг и технологии продаж;</p> <p>требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</p> <p>специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</p> <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</p> <p>методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p> |
|--|---|

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения вариативной части профессионального модуля должен:

В том числе вариативная часть:

Вариативная часть:

Уметь:

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения.
- совершать и принимать телефонные звонки и работать с электронными письмами
- нести ответственность за ключи от номеров
- консультировать по передаче багажа гостей в номера и организация передачи в соответствии с политикой отеля
- контролировать выполнение требований охраны труда на рабочем месте при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием
- предоставлять туристическую информацию для гостей;
- организовывать работу бельевого хозяйства в гостиничном предприятии
- разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса;
- разрабатывать рекламную кампанию и проводить анализ и оценку эффективности рекламной деятельности.

Знать:

- законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг и стандарты обслуживания и регламент службы приема и размещения;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы и размещения;
- процедуры и протоколы для выдачи ключей;
- различные виды традиционных и электронных ключей от номеров;
- процедуры проверки багажа, вещей и автомобильной стоянки;
- особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями, иностранных гостей, ВИП-гостей и постоянных гостей;
- типы белья, используемые в гостинице, его комплектация, правила замены белья;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- маркетинговые исследования гостиничного продукта.

1.3 Количество часов на освоение рабочей программы практики:

Всего 180 часов в рамках освоения ПМ , в том числе:

Учебная практика – 108 часов

Производственная практика – 72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии.

2.1 Перечень общих компетенций

| Код | Наименование общих компетенций |
|--------|---|
| 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 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

2.2 Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|---------|---|
| ВД 2 В | Предоставление гостиничных услуг |
| 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 |

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план рабочей программы учебной практики

| Код профессиональных компетенций | Наименование тем учебной практики | Количество часов по ПП | Виды работ |
|--|--|------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ПМ 02 Предоставление гостиничных услуг | | 108 | |
| ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ВД 2 В ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 | Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 14 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 6. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 7. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора |
| | Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | 36 | <ol style="list-style-type: none"> 8. Организация рабочего места 9. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 10. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 11. Оформление бронирования с использованием телефона 12. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 13. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет- |

| | | | |
|--|--|------------------|---|
| | | | <p>бронирования.</p> <p>14. Оформление индивидуального бронирования</p> <p>15. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>16. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>17. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>18. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>19. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>20. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>21. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>22. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>23. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>24. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>25. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> |
| | <p>Тема 3. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> | <p>28</p> | <p>26. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>27. Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>28. Оформление документов на забытые вещи</p> <p>29. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>30. Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>31. Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>32. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>33. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>34. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>35. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>36. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей</p> |

| | | |
|--|-----------|--|
| | | <p>гостей</p> <p>37. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>38. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>39. Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> |
| Тема 4. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж | 8 | <p>40. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>41. Создание отчетов по бронированию</p> <p>42. Создание отчетов по бронированию</p> <p>43. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p> |
| Тема 5. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей | 4 | <p>44. 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>45. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> |
| Тема 6. Процесс поселения и выселения гостей | 16 | <p>46. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>47. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и</p> <p>48. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>49. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>50. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>51. Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>52. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>53. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> |

| | | | |
|--|---------------------------------|------------|--------------------------------|
| | Дифференцированный зачёт | 2 | 54. Защита отчётов по практике |
| | Всего | 108 | |

3.2 Тематический план рабочей программы производственной (по профилю специальности) практики

| Код профессиональных компетенций | Наименование тем учебной практики | Количество часов по ПП | Виды работ |
|---|--|------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ПМ 02 Предоставление гостиничных услуг | | 72 | |
| ВД 2 В ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 | Тема 1. Вводный инструктаж | 6 | 1 Ознакомление с целями и задачами практики. Составление плана и графика работы на период практики. Анализ специализации гостиничного предприятия. |
| | Тема 2. Изучение организационно-управленческой деятельности предприятия | 6 | 2. Анализ нормативно правовых актов РФ, регулирующих деятельность средства размещения, в том числе охраны труда. Анализ штатной структуры службы «Приема, размещения и выписки гостей» |
| | Тема 3. Прием, регистрация и размещение гостей | 18 | 3. Отработка навыков работы с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров. Отработка навыков работы по регистрации и размещению гостей в гостиничном предприятии 4. Отработка навыков работы по обслуживанию в гостиничном предприятии и работа по проведению расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения 5. Отработка навыков работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения |
| | Тема 4. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах | 6 | 6. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей |
| | Тема 5. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг | 6 | 7. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями |
| | Тема 6. Виды расчетов с гостями, организация | 6 | 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для |

| | | | |
|--|---|-----------|--|
| | выезда гостей | | расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями |
| | Тема 7. Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | 6 | 9. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита |
| | Тема 8. Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | 12 | 10. Анализ ресурсного обеспечения деятельности персонала Штатное расписание, действующего на предприятии положением об оплате труда. Организация контроля за учётом рабочего времени и порядком составления табеля. Графики выхода на работу производственного персонала 11. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного и делового общения с гостями и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения |
| | Дифференцированный зачёт | 6 | 12. Защита отчётов по практике |
| | Итого | 72 | |

Тема практики формируется преподавателем исходя из рабочей программы профессионального модуля. Уровень освоения проставляется напротив каждого вида деятельности.

Для характеристики уровня освоения вида работ используются следующие обозначения:

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

4.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные в соответствии с образовательной программы по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Оснащенные базы практики в соответствии с образовательной программой по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места обучающихся – 25;
- рабочее место преподавателя – 1;
- персональный компьютер – 1;
- набор плакатов;
- стенды;
- комплект нормативной и учебно-методической документации.

4.2 Основные печатные и электронные издания

4.2.1 Основные печатные и электронные издания

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, АйПи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
4. 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, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург :

Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>

7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

8. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>

9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>

12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>

13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с.

– ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

15. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>

16. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>

17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно- методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>

18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов : Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>

19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалаля. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68

с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>

21. 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, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>

22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>

23. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

24. Павлицева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлицева. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>

25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с.

– ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с.

– ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда.

– Саратов : Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

28. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О.Н. Сницына. — Москва : КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/943940>

29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-

0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

30. Стренадюк, Г. С. *Reise mit Vergnügen* : учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 98 с. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/8334>

32. Тимохина, Т. Л. *Гостиничная индустрия* : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

33. Тимохина, Т. Л. *Гостиничная индустрия* : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

34. Тимохина, Т. Л. *Гостиничная индустрия* : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

35. Тимохина, Т. Л. *Гостиничный сервис* : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

36. Тимохина, Т. Л. *Гостиничный сервис* : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

37. Тимохина, Т. Л. *Гостиничный сервис* : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

38. *Управление персоналом* : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный //

ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

39. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование).

– ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

40. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование).

– ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

42. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>

43. 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, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

44. 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, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

4.2.2 Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной и производственной практики осуществляется руководителем практики в рамках промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|---|--|
| ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности 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 | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| 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 иногосредства размещения об основных и дополнительных приемах и размещениях гостиничного комплекса или иного средства размещения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование | Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

| | | |
|---|--|--|
| ипродажу гостиничныхуслуг | Информирование гостей гостиничного комплекса или иногосредства размещения об основных идополнительных услугахгостиничного комплекса или иного средства размещения | практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных | |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги | |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций | |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> | <p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> | |
| <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p> | <p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> | |

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг»

Обучающегося _____ курса группы _____

ФИО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

специальность

Руководитель практики колледжа

ФИО

подпись

20____ год

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

ДНЕВНИК
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг»

Обучающегося ____ курса группы _____

ФИО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Руководитель практики колледжа

ФИО

подпись

20____ год

| № | Дата | Вид деятельности | Содержание работы | Отметка о выполнении (да/нет) |
|---|------|--|---|-------------------------------|
| 1 | | Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 6. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 7. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора | да |
| 2 | | Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | <ol style="list-style-type: none"> 8. Организация рабочего места 9. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 10. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 11. Оформление бронирования с использованием телефона 12. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 13. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 14. Оформление индивидуального бронирования 15. Предоставление гостям | да |

| | | | | |
|---|--|---|---|----|
| | | | <p>информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>16. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>17. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>18. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>19. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>20. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>21. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>22. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>23. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>24. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>25. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> | |
| 3 | | Тема 3. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | <p>26. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>27. Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>28. Оформление документов на забытые вещи</p> <p>29. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>30. Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>31. Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>32. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> | да |

| | | | | |
|---|--|--|---|-----------|
| | | | <p>33. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>34. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>35. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>36. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>37. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>38. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>39. Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> | |
| 4 | | Тема 4. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж | <p>40. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>41. Создание отчетов по бронированию</p> <p>42. Создание отчетов по бронированию</p> <p>43. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p> | <i>да</i> |
| 5 | | Тема 5. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей | <p>44. 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>45. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> | <i>да</i> |
| 6 | | Тема 6. Процесс поселения и выселения гостей | <p>46. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>47. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и</p> <p>48. Проведение работ по</p> | <i>да</i> |

| | | | | |
|---|--|---------------------------------|---|-----------|
| | | | <p>оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>49. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>50. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>51. Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>52. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>53. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> | |
| 7 | | Дифференцированный зачёт | 54. Защита отчётов по практике | <i>да</i> |

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающегося _____.

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Гостиничные услуги

Группа _____

по итогам прохождения учебной практики по ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг» в объеме 108 часа

в период с « _____ » 20 ____ г. по « _____ » 20 ____ г.

наименование предприятия, организации

| Вид деятельности | Код и наименование ПК | Оценка (освоена/не освоена) | Подпись руководителя практики |
|---|---|-----------------------------|-------------------------------|
| Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы | ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | | |
| Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг | ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | | |
| Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы | ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | | |

Средний балл: _____

Руководитель практики от предприятия прохождения практики

_____/_____
Подпись / ФИО, должность

М.П. « _____ » _____ 20 ____ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА

Обучающегося _____.

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Гостиничные услуги

Группа _____

по итогам прохождения учебной практики по ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг» в объеме 72 часа

в период с « » _____ 20 г. по « » _____ 20 г.

наименование предприятия, организации

| Оцениваемые показатели | Граничные критерии оценки | | Оценка показателей (по 5-бальной шкале) |
|---|--|--|---|
| | отлично | неудовлетворительно | |
| ОК 01 Отношение к работе | Ответственно относится к выполнению полученного задания, не допускал опозданий и пропусков, все материалы предоставлены | Регулярные опоздания и пропуски. Отношение к работе крайне безответственное, материалы практик к указанному сроку не предоставлены | |
| ОК02. Использование информационно-коммуникационные технологии в процессе деятельности | Грамотно работает с прикладным программным обеспечением | Не способен самостоятельно использовать современные прикладные программы | |
| ОК 03,04 Умение решать профессиональные задачи | Способен решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях, осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Не способен к самостоятельным решениям и анализу информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | |
| ОК 05. Взаимоотношения в коллективе и эффективность работы как члена команды | Коммуникабелен. Способен работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать | Отношения с коллегами напряженные, любую работу порученную как члену коллектива пытается переложить на других. Не способен брать на себя ответственность | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий | | |
| ОК 09. Умение использовать полученные ранее знания и навыки для решения конкретных задач | Самостоятельно определяет задачи профессионального и личного развития, способен заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации Готов к смене технологий в профессиональной деятельности | Не способен осознанно планировать повышение квалификации Не готов к смене технологий в профессиональной деятельности | |

Средний балл: _____

Дополнительная характеристика _____

Руководитель практики от предприятия прохождения практики

_____ / _____

—
Подпись

ФИО, должность

М.П. « _____ » _____ 20 ____ г.

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг»

Обучающегося _____ курса группы _____

ФИО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

специальность

Руководитель практики колледжа

ФИО

подпись

20__ год

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

ДНЕВНИК
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг»

Обучающегося _____ курса группы _____

_____ ФИО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Руководитель практики колледжа

_____ ФИО

_____ подпись

20____ год

| № | Дата | Вид деятельности | Содержание работы | Отметка о выполнении (да/нет) |
|----|------|--|--|-------------------------------|
| 1. | | Вводный инструктаж | 1. Ознакомление с целями и задачами практики. 2. Составление плана и графика работы на период практики. Анализ специализации гостиничного предприятия. | |
| 2. | | Изучение организационно-управленческой деятельности предприятия | 2. Анализ нормативно-правовых актов РФ, регулирующих деятельность средства размещения, в том числе охраны труда. Анализ штатной структуры службы «Приема, размещения и выписки гостей» | |
| 3. | | Прием, регистрация и размещение гостей | 3. Отработка навыков работы с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров. Отработка навыков работы по регистрации и размещению гостей в гостиничном предприятии 4. Отработка навыков работы по обслуживанию в гостиничном предприятии и работа по проведению расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения 5. Отработка навыков работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения | |
| 4. | | Предоставление гостю информации о гостиничных услугах | 6. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | |
| 5. | | Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг | 7. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями | |
| 6. | | Виды расчетов с гостями, организация выезда гостей | 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных | |

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| | | | программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями | |
| 7 | | Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | 9. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита | |
| 8 | | Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | 10. Анализ ресурсного обеспечения деятельности персонала Штатное расписание, действующего на предприятии положением об оплате труда. Организация контроля за учётом рабочего времени и порядком составления табеля. Графики выхода на работу производственного персонала 11. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного и делового общения с гостями и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | |
| 9 | | Дифференцированный зачёт | 12. Защита отчётов по практике | |

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающегося _____.

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Гостиничные услуги

Группа _____ -

по итогам прохождения производственной практики по ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг» в объеме 72 часа

в период с « » _____ 20 г. по « » _____ 20 г.

в наименование предприятия, организации

| Вид деятельности | Код и наименование ПК | Оценка (освоена/не освоена) | Подпись руководителя практики |
|---|---|-----------------------------|-------------------------------|
| Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы | ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | | |
| Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг | ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | | |
| Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы | ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | | |

Средний балл: _____

Руководитель практики от предприятия прохождения практики

_____/_____
Подпись / ФИО, должность

М.П. « _____ » _____ 20 г.

ХАРАКТЕРИСТИКА

Обучающегося _____.

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Гостиничные услуги

Группа _____

по итогам прохождения производственной практики по ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг» в объеме 72 часа

в период с « » _____ 20 г. по « » _____ 20 г.

в наименование предприятия, организации

| Оцениваемые показатели | Граничные критерии оценки | | Оценка показателей (по 5-бальной шкале) |
|---|--|--|---|
| | отлично | неудовлетворительно | |
| ОК 01 Отношение к работе | Ответственно относится к выполнению полученного задания, не допускал опозданий и пропусков, все материалы предоставлены | Регулярные опоздания и пропуски. Отношение к работе крайне безответственное, материалы практик к указанному сроку не предоставлены | |
| ОК02. Использование информационно-коммуникационные технологии в процессе деятельности | Грамотно работает с прикладным программным обеспечением | Не способен самостоятельно использовать современные прикладные программы | |
| ОК 03,04 Умение решать профессиональные задачи | Способен решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях, осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Не способен к самостоятельным решениям и анализу информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | |
| ОК 05. Взаимоотношения в коллективе и эффективность работы как члена команды | Коммуникабелен. Способен работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. Ставить цели, мотивировать деятельность | Отношения с коллегами напряженные, любую работу порученную как члену коллектива пытается переложить на других. Не способен брать на себя | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий | ответственность | |
| ОК 09. Умение использовать полученные ранее знания и навыки для решения конкретных задач | Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, способен заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации Готов к смене технологий в профессиональной деятельности | Не способен осознанно планировать повышение квалификации Не готов к смене технологий в профессиональной деятельности | |

Средний балл: _____

Дополнительная характеристика _____

Руководитель практики от предприятия прохождения практики

_____/_____
Подпись / *ФИО, должность*

М.П. «_____» _____ 20 г.