

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
УП 02.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРИЕМУ, РАЗМЕЩЕНИЮ И
ВЫПИСКЕ ГОСТЕЙ**

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2025 г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК УГС 38.00.00 Экономика и
управление, 43.00.00 Сервис и туризм

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 8
от 30 мая 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»
№157 от 02 июня 2025 г.

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

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

Разработчик: Киосе Марина Ивановна, преподаватель, председатель МЦК УГС 38.00.00 Экономика и управление, 43.00.00 Сервис и туризм ГБПОУ «ВЭК»
Матюшкина Л.А., преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперты:

Бурая Ольга Сергеевна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП02.01 Выполнение работ по приему, размещению и выписке гостей
ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг

1.1. Область применения программы учебной практики

Учебная практика «Предоставление гостиничных услуг» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии:

-с ФГОС 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12 декабря 2022 г. (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 721111).

- профессиональным стандартом 33.022 «Работник по приему и размещению гостей» (приказ Министерства труда Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н) (трудовые функции D01/3 Оказание услуг по приему, регистрации размещению гостей гостиничного комплекса или размещения, D/02.3 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения, 3.D/03.3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения).

Учебная практика представляет собой вид учебной деятельности студентов, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения основных видов работы: Предоставление гостиничных услуг для последующего освоения ими профессиональных компетенций:

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии 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.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной практики:

Код ПК, ОК	Умения	Практический опыт
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, так-</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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

си, 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 передач и 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;

контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	
--	---	--

1.3. Количество часов на освоение программы практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение обучающимися практики в объеме 72 часа.

Распределение разделов и тем по часам приведено в тематическом плане.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Объем учебной практики и виды учебной работы

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5
ПК 2.1-2.3	Предоставление гостиничных услуг	<p>- Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;</p> <p>-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;</p> <p>-Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);</p> <p>- Отработка- навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами иными сторонними организациями;</p> <p>- Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей;</p> <p>-Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно- хозяй-</p>	Тема 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	52
			Тема 2 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	18
			Дифференцированный зачет	2
			Итого	72

		<p>ственной службы</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 -Проведение различных видов уборочных работ. -Оформление документов на забытые вещи -Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). -Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей -Организация рабочего места. Изучение Интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия -Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования. -Оформление бронирования с использованием телефона -Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет- бронирования. -Оформление индивидуального бронирования -Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. -Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. -Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование -Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изме- 		
--	--	--	--	--

		<p>нений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>-Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>-Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>-Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p> <p>Создание отчетов по бронированию.</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля</p>		
--	--	---	--	--

2.2. Тематический план и содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы по практике	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ 02 Предоставление гостиничных услуг			ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3
Раздел 1. Выполнение работ по организации и управлению предоставлению гостиничных услуг		72	
Виды работ:	<ul style="list-style-type: none"> - Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги; -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; -Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей); - Отработка- навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами иными сторонними организациями; - Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей; -Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно- хозяйственной службы -Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. -Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состоя- 		

	<p>ния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> -Проведение различных видов уборочных работ. -Оформление документов на забытые вещи -Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). -Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей -Организация рабочего места. Изучение Интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия -Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования. -Оформление бронирования с использованием телефона -Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет- бронирования. -Оформление индивидуального бронирования -Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. -Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. -Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование -Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования -Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. -Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам -Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля 	
<p>Тема 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</p>	<p><i>Содержание учебного материала</i> <i>(Практические работы)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж 2. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя 3. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Работа с жалобами гостей. Письменный ответ на жалобу 4. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и 	<p style="text-align: center;">52</p> <p style="text-align: center;">52</p>

	<p>VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей.</p> <p>5. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя . Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя</p> <p>6. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.</p> <p>7. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора</p> <p>8. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования</p> <p>9. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования</p> <p>10. Оформление заказов на бронирование номеров. Виды отказов от бронирования.</p> <p>11. Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы</p> <p>12. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы</p> <p>13. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя</p> <p>14. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, заезжающих, выезжающих).</p> <p>15. Передача смены в службе приема и размещения.</p> <p>16. Отчет ночного аудита.</p>		
Тема 2 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	<p>Содержание учебного материала</p> <p>(Практические работы)</p> <p>1. Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции</p> <p>2. Номерной фонд, категории номеров. Требования к оснащению и оборудованию номерного фонда</p> <p>3. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества</p> <p>4. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей гостей</p>	18	ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4, ПК 3.1.1-3.3, ПК 4.1-4.3
		18	
Итоговая аттестация	Оформление отчета. Сдача отчета в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ «ВЭК».	2	
	Итого	72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение

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

Программа учебной практики реализуется в гостиничном номере гостиницы колледжа.

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

Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

-стойка регистрации

-база отеля

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийное оборудование.

Оборудование лаборатории в профессиональной деятельности: компьютер, мультимедиа проектор, комплект учебно-методической документации.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1 Основные печатные и электронные издания

1. Аносова, Г.Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО/Г.Г.Аносова, Ж.Танчев.–2-еизд.–Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019.–71с.–ISBN978-5-4488-0407-6,978-5-7996-2813-0.–Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПОPROF образование:[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, Ай ПиЭрМедиа,2018.–96с.–ISBN978-5-4486-0366-2,978-5-4488-0201-0.–Текст:электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFOбразование: [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.

4. Горленко, О.А.Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования /О.А.Горленко, Д.В.Ерохин, Т.П.Можяева.–2-еизд., испр.и доп.– Москва: Издательство Юрайт, 2020.–249с.

5. Деревянкин, Е.В.Деловое общение: учебное пособие для СПО/ Е.В. Деревянкин; под редакцией О.ВМезенцевой.–2-еизд.–Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с.

6. Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст: электронный // ЭБСЮрайт[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.

8. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с.
9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с.
10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с.
11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, АйПиАрМедиа, 2020. – 294 с.
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.
13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, АйПиАрМедиа, 2020. – 219 с.
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.
15. Исаева, О. М. Управление персоналом: учебники 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.
17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 с.
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 ПроФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspro.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.
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.
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.
22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – 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. Корнеев, И. И. Драгилова, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, АйПиЭрМедиа, 2019. – 86 с.
24. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО/ Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, АйПиАрМедиа, 2021. – 166 с.
25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО/ Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, АйПиАрМедиа, 2021. – 166 с.
26. 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.
27. 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>
28. 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 PROF образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

1.1.1. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N2300-1 (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».

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

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

Каждый обучающийся имеет доступ к базе отеля, комплекту скриптов, диалогов, данным и библиотечным фондам по перечню рекомендуемых изданий, Интернет – ресурсов. Консультационная помощь осуществляется за счет проведения индивидуальных и групповых консультаций.

Освоению учебной практики предшествуют изучение дисциплин профессионального цикла: «ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ», «ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА», «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ», «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (экономико-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по учебной практике: наличие высшего

профессионального образования, соответствующего профилю модуля ПМ
Выполнение работ по приему, размещению и выписке гостей.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих
руководство практикой: дипломированные специалисты - преподаватели
междисциплинарных курсов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

Результаты обучения (приобретенный практический опыт)	Основные показатели оценки результата	Отчетная документация	Формы и методы контроля и оценки
<ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<ul style="list-style-type: none"> - правильный и точный расчет потребностей демонстрация проведения инструктажей рациональное распределение обязанностей подчиненных демонстрация навыков планирования текущей деятельности демонстрация умения формирования регламентов демонстрация координации и применения методов контроля служб и отделов демонстрация применения методов контроля проверки стандартов обслуживания служб питания, приема и размещения, номерного фонда демонстрация разрешения 	<p>Текстовый отчет</p>	<p>Оценка, наблюдение за выполнением работ</p>

<p>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. Анализ деятельности гостиницы</p>	<p>конфликтных ситуаций</p> <p>Демонстрация применения методов стимулирования</p> <p>Правильное составление отчета ночного аудита</p>		
--	---	--	--

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</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.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в на личной и безналичной форме.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>-Взаимодействовать с отделами(службами) гостиничного комплекса.</p> <p>-Управлять конфликтными ситуациями в департаментах(службах,</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

	отделах). Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Сущность гражданско-общечеловеческих ценностей. Значимость профессиональной деятельности по специальности. Стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике