

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 04.03.2026 10:42:50  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**  
**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

**ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДЕНО на заседании  
ЦМК по профессиональным модулям  
Протокол №3  
От «16» июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг**

для специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

**Специалист по туризму и гостеприимству**

Год набора – 2023

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Разработчики:

Кулик А.Э преподаватель

Рецензент:

Дочкина А.А. к.э.н., доцент СЗИУ РАНХиГС

## СОДЕЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	7
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ	13

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.02 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

## 1.1. Место учебной практики в форме практической подготовки в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательной программы)

Программа учебной практики в форме практической подготовки является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

При реализации рабочей программы учебной практики УП.02 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

## 1.2. Цели и задачи учебной практики в форме практической подготовки

С целью овладения указанным видом деятельности студент в ходе учебной практики должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"><li>– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li><li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li><li>– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li><li>– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li><li>– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li><li>– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</li><li>– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</li><li>– информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>– информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li><li>– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</li><li>– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li><li>– 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;</li><li>– приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;</li><li>– подготовка отчетов о своей работе за смену;</li></ul>
------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li> <li>– выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;</li> <li>– информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>– приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li> <li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</li> <li>- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и</li> </ul>

	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;</li> <li>- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</li> <li>- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</li> </ul>
Знать	<p>законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>- гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</li> <li>- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</li> <li>- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</li> <li>- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</li> </ul>
--	--

**1.3. Количество часов на учебную практику в форме практической подготовки:**  
всего 2 недели (72 часа).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.02. В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Результатом освоения учебной практики в форме практической подготовки является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВД) Предоставление гостиничных услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 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

профессиональных компетенций (ПК):

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 2	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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.02 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

#### 3.1. Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., недели)
ПК 2.1. - 2.3 ОК 01-05 ОК 07; ОК 09	Предоставление гостиничных услуг	УП 02 -72 часов (2 недели) 5 семестр

#### 3.2. Содержание практики

Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование междисциплинарных курсов с указанием конкретных тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов
Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	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	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования Тема 1.3. Процесс поселения и выселения гостей	6
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	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования Тема 1.2. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	3
Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей.	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования Тема 1.3. Процесс поселения и выселения гостей	6
Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования Тема 1.3. Процесс поселения и выселения гостей	6

Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования Тема 1.2. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	6
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).	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования Тема 1.3. Процесс поселения и выселения гостей	6
Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции	МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг Тема 2.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	3
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	Номерной фонд, категории номеров. Требования к оснащению и оборудованию номерного фонда.	МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг Тема 3.2 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	6
Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества	МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг Тема 3.2 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	2
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей гостей	МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг Тема 5.2	2

проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей		Сохранность имущества проживающих	
Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	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.	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	2
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	2
Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	2
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	Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	2
Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	Оформление заказов на бронирование номеров. Виды отказов от бронирования.	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	2
Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на	Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы	МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования Тема 1.1.	2

услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам		Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	
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	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж	МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	2
<b>Защита отчета</b>			<b>6</b>
<b>ВСЕГО</b>			<b>72</b>

#### **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.02 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

##### **4.1. Требования к документации, необходимой для проведения учебной практики в форме практической подготовки:**

- Положение о практической подготовке обучающихся ФГБОУ ВО «СГУ»;
- рабочая программа учебной практики в форме практической подготовки;
- договор с Профильной организации практической подготовки обучающихся (практика);
- приказ о назначении руководителя практики от образовательного учреждения;
- приказ о распределении студентов по местам практики в форме практической подготовки;
- график проведения практики в форме практической подготовки;
- график консультаций и контроля за выполнением студентами программы учебной практики в форме практической подготовки.

##### **4.2. Требования к материально-техническому обеспечению проведения учебной практики в форме практической подготовки:**

Реализация учебной практики в форме практической подготовки предполагает наличие базы учебной практики в форме практической подготовки в гостиничных предприятиях различных организационно-правовых форм с рабочими местами по количеству обучающихся и наличие учебного кабинета.

Оборудование базы учебной практики в форме практической подготовки: подразделения гостиничного предприятия, выполняющие деятельность по предоставлению гостиничных услуг, оснащенные современным оборудованием и имеющие высококвалифицированный персонал.

Оборудование учебного кабинета: инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации. Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер, интерактивное оборудование, информационно-справочные программы «Консультант», «Гарант», Интернет-ресурсы.

При реализации рабочей программы учебной практики УП.02 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

#### **4.3. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».
4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).
6. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).
7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).
8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (последняя редакция).
9. 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».

Основная литература:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925>
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>
4. Закирьянов, Б. К. Административно-хозяйственная деятельность в гостеприимстве : учебно-методическое пособие / Б. К. Закирьянов, С. Ж. Ахмедова. — Алматы : Казахская академия спорта и туризма, 2021. — 80 с. — ISBN 978-601-7964-76-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133570.html>
5. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>
7. 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>

8. 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>

Дополнительная литература:

1. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/76813.html>

2. Гостиничное дело : практикум / составители О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ», 2019. — 55 с. — ISBN 978-5-7014-0723-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80544.html>

3. Астахова, Ю. Г. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле : учебное пособие для СПО / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2023. — 65 с. — ISBN 987-5-00175-190-8, 978-5-4488-1606-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128883.html>

4. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалая. – 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>

5. 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>

#### **4.4. Требования к руководителям учебной практики в форме практической подготовки**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: должны иметь высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководитель практики от образовательного учреждения:

- устанавливает связь с руководителем практики от организации;
- разрабатывает тематику индивидуальных заданий для студентов;
- проводит консультации со студентами перед направлением их на практику с разъяснением целей, задач и содержания практики;
- принимает участие в распределении студентов по рабочим местам или перемещении их по видам работ;
- осуществляет контроль правильного распределения студентов в период практики;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- проводит индивидуальные и групповые консультации в ходе практики;
- проверяет ход прохождения практики студентами, выезжая на базы практики;
- оказывает методическую помощь студентам при выполнении ими индивидуальных заданий и сборе материалов к выпускной квалификационной работе;

- контролирует условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;

- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики организует процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студента освоенных в ходе прохождения практики;

- совместно с организациями, участвующими в организации практики организует зачет по практике и экзамен по профессиональному модулю.

Требования к руководителям практики от организации: наличие высшего профессионального образования и практического опыта по профилю специальности, умение оказывать квалифицированную помощь учащимся и давать профессиональные наставления.

Руководитель практики от организации:

- участвует в организации и проведении зачета по практике и экзамена по профессиональному модулю;

- участвует в организации и оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики;

- участвует в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами, освоенных студентами в период прохождения практики;

- обеспечивает безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

- проводит инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в организации.

#### **4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности**

База учебной практики должна соответствовать следующим требованиям к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности:

- обеспечение безопасных условий прохождения практики обучающимися, отвечающих санитарным правилам и требованиям охраны труда;

- проведение инструктажей, обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Студенты в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие в гостиничных предприятиях правила внутреннего трудового распорядка;

- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

#### **4.6. Особый порядок организации прохождения учебной практики в форме практической подготовки обучающимися с ОВЗ и инвалидами**

При выборе мест прохождения практики в форме практической подготовки обучающимися с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся.

При определении мест учебной практики, в форме практической подготовки обучающихся с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практик создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся - инвалидом трудовых функций.

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.01 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

Формой отчетности обучающихся является дневник по учебной практике в форме практической подготовки, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

К отчету прилагается характеристика от руководителя Профильной организации участвующей в проведении практики в форме практической подготовки и дневник, отражающий ежедневный, объем выполненных работ.

Аттестация по итогам учебной практики в форме практической подготовки проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих Профильных организаций.

Студент в один из последних дней практики защищает отчет по практике. Для проведения зачета по практике создается экзаменационная комиссия из не менее трех человек: руководитель практики от образовательного учреждения, заведующий производственной практикой УЭТК, преподаватели междисциплинарных курсов данного профессионального модуля и представитель Профильной организации (при желании), в которой студент проходил учебную практику в форме практической подготовки.

По результатам защиты студентами отчетов выставляется дифференцированный зачет по практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- описание видов выполняемых работ;
- приложения.

Описание видов выполняемых работ по учебной практике в форме практической подготовки включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения выполненных заданий по разделам курса.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например, копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Цвет шрифта – черный, межстрочный интервал – полуторный, гарнитура – Times New Roman, размер шрифта – 14 кегль.

Руководитель практики от образовательного учреждения проверяет дневник и отчет на соответствие программе учебной практики в форме практической подготовки, наличие документов, отражающих деятельность профильной организации. Студент в последний день учебной практики защищает отчет по учебной практике.

В процессе защиты студент должен кратко охарактеризовать Профильную организацию, являющуюся базой практики, изложить основные выводы о деятельности организации, ответить на вопросы руководителя практики. По результатам защиты выставляется дифференцированный зачет по учебной практике в форме практической подготовки.

### **Критерии оценки отчета по учебной практике в форме практической подготовки**

Основными требованиями, предъявляемыми к отчету по учебной практике в форме практической подготовки, являются:

- Выполнение программы учебной практики в форме практической подготовки, соответствие разделов отчета разделам программы.
- Самостоятельность студента при подготовке отчета.
- Соответствие заголовков разделов их содержанию.

- Наличие выводов и предложений по разделам.
- Наличие практических рекомендаций для предприятия, на котором студент проходил учебную практику в форме практической подготовки (по профилю специальности).
- Соблюдение требований к оформлению отчета по учебной практике в форме практической подготовки.

- Полные и четкие ответы на вопросы при защите отчета.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию отчета: отчет соответствует утвержденной структуре, содержание разделов соответствует тематическому плану, собрана полноценная, необходимая информация, выдержан объём; умелое использование профессиональной терминологии, отслеживается логика изложения, соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» - основные требования к отчету выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, материал недостаточно полон; не выдержан объём отчета; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к отчету. В частности, разделы отчета освещены лишь частично; допущены ошибки в содержании отчета; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» - задачи практики не раскрыты в отчете, использованная информация и иные данные отрывисты, много заимствованного, отраженная информация не внушает доверия или отчет не представлен вовсе.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических работ на учебной практике в форме практической подготовки Дифференцированный зачет по учебной практике в форме практической подготовки
ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	
ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	

Формы и методы контроля и оценки результатов учебной практики в форме практической подготовки должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики в форме практической подготовки, характеристика- отзыв от руководителя организации
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики в форме практической подготовки, характеристика- отзыв от руководителя организации
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в	Защита отчета по практике в форме практической подготовки, характеристика- отзыв от руководителя организации.

различных жизненных ситуациях	
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Наблюдение и оценка за решение нестандартных ситуаций на учебной практике в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Наблюдение за навыками работы в глобальных, корпоративных и локальных информационных сетях, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности