

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 09.09.2026 18:25:33
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

Приложение В
к образовательной программе по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность программы:
Гостиничные услуги
утвержденной приказом директора от 31.05.2024 г. №65-О
(в редакции приказа от 31.08.2026 г. №63-О)

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
направленность программы:
Гостиничные услуги

Краснодар, 2024

Рабочая программа производственной практики по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство предназначена для реализации образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100, зарегистрирован в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111), укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм; с учетом профессиональных стандартов:

«Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395);

«Работник по приёму и размещению гостей» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 г. № 659н, зарегистрирован в Минюсте России 22 сентября 2017 г. № 48310) и компетенции «Администрирование отеля», «Туризм».

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчики:

Котенко И.Ю., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

Лукьянова В.К, преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

Шванева В.В., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	23
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	28

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида деятельности (ВД):

ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

ВД 2 Предоставление гостиничных услуг;

ВД 3 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портъе.

Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании: в программах повышения квалификации и переподготовки по специальности Туризм и гостеприимство, профессиональной подготовке по профессиям: «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», «Работник по приему и размещению гостей», «Администрирование отеля»

1.2 Цели и задачи производственной практики.

Проведение производственной практики реализуется в форме практической подготовки, путем непосредственного выполнения обучающимися отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Цель - формирование у студентов профессиональных организаторских умений и их подготовка к дальнейшей трудовой деятельности; приобретение конкретных профессиональных навыков и умений; освоение отдельных элементов профессиональных операций; практическое обучение методам и приемам профессионального общения.

С целью овладения **видом деятельности:**

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства обучающийся должен овладеть **видами профессиональной деятельности**

ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимств обучающийся в ходе освоения производственной практики должен **владеть навыками:**

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;

- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

- *проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам;*

- *разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон;*

- *организация контроля исполнения персоналом принятых решений;*

- *подготовки зала к обслуживанию организации питания (перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала);*

- *сервировки столов с учетом вида мероприятия;*

- *подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;*

- *приготовления и подачи, безалкогольных коктейлей и напитков, чая, кофе;*

- *координации и контроля деятельности предприятия питания*

С целью овладения **видом деятельности по**

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг обучающийся должен овладеть

ВД 2 Предоставление гостиничных услуг обучающийся в ходе освоения производственной практики 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 службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- 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;
- 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;

С целью овладения **видом деятельности по:**

ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье обучающийся должен овладеть **ВД 3 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье обучающийся** в ходе освоения производственной практики должен **владеть навыками:**

- *встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;*
- *информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;*
- *внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;*
- *проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;*

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы этапа производственной практики:

Всего 216 часов, в том числе, в форме практической подготовки:

По ПМ.01 - 72 часа,

По ПМ.02 - 72 часа,

По ПМ.03 - 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения производственной практики является овладение обучающимися видами деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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 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

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
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
ВД 3	Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье
ПК 3.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол- во ча- сов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	2	3	4	5	6
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства					
МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства					
МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства					
МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения					
МДК.01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства					
МДК. 01.05 Организация питания на предприятиях туризма и гостеприимства					
Практический опыт производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства					
1	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	1.1 Применение профессиональных программ в службе приема и размещения. Поддержание информационной базы данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих, приобретающих туристский продукт). Применение туристских маркетплейсов и агрегаторов услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта	6	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.3
		Итого	6		
Практический опыт осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; <i>проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам</i>					
2	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	2.1 Предоставление информации гостям об услугах, о правилах безопасности во время предоставления услуг. Осуществление контроля за оказанием перечня услуг, предоставляемых по договору	6	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.3
3	Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг Внесение изменений в заказ; Составление и обработка документации	3.1 Регистрация входящих заявок на русском и иностранном языке, полученных при помощи технических, телекоммуникационных средств. Регистрация заявок в профессиональной программе, оформление бланка официального отказа в размещении. Заполнение документации на принятие заказа и бронирование туристских услуг. Оформить ответ на заявку туристического оператора на разные виды бронирования.	6		

4	Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг.	4.1	Формирование цены на услуги туристского продукта, для потребителей. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг. Виды скидок, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Составление счетов на различные виды предоплаты, оформление бланков подтверждения о гарантированном бронировании (для компании) и негарантированном бронировании (для индивидуального клиента). Редактирование информации в заявках на бронирование. Применение скидок при расчетах с гостями.	6		
		Итого		18		
Практический опыт <i>разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</i> ; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры						
5	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5.1	Принятие участия в обсуждении условий договоров об оказании гостиничных услуг с туроператорами, компаниями, индивидуальными лицами. Принятие участия в составлении условий договоров об оказании гостиничных услуг. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Использование стандартов делового общения и телефонного этикета в общении с потребителями, партнерами и коллегами в процессе работы. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	6	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.3
6	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Владение профессиональной этикой	6.1	Овладение этическими нормами и требованиями, предъявляемыми к персоналу в индустрии питания. Приобретение навыка управления эмоциями. Приобретение навыка в основах стандарта обслуживания.	6		
		Итого		12		
Практический опыт <i>организации контроля исполнения персоналом принятых решений</i> ;						
7	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности Отработка навыков использова-	7.1	Оформление бланков счетов за проживание и дополнительные услуги. Составление финансово-отчетных документов при выезде гостей. Оформление бланков и осуществление возврата денежных средств гостям. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги в сфере гостеприимства.	6	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.4

	ния техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.		Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги в сфере туризма. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги в сфере гостеприимства.			
		7.2	Применение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для ночного аудита. Подготовка отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения. Приобретение навыка при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации.	6		
		Итого		12		
Практический опыт <i>отработки навыков: подготовки зала, сервировки столов и обслуживания гостей на различных мероприятиях; приготовления безалкогольных коктейлей, напитков, чая и кофе с соблюдением технологий и стандартов обслуживания; управление операционной деятельностью и контроль работы предприятия питания</i>						
8	Планирование и управление работой службы питания	8.1	Отработка навыков организации, координация и контроль деятельности: - банкетных залов; - службы Рум-сервис; - службы ресторана; - службы шведского стола	6	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.3
9	Выполнение сервировки стола различных видов. Корректировка сервировки стола в соответствии с подачей блюд	9.1	Подготовка к обслуживанию и приему гостей. Выполнение сервировки и корректировки стола к завтраку, обеду, ужину.	6		
10	Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	10.1	Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания службы: - в ресторанном комплексе; - Рум-сервис; - шведского стола.	6		
		Итого		18		
		Дифференцированный зачет		6		
		Всего по ПМ.01		72		
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг						
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы						
МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг						
МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы						

Практический опыт встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; комплекса или иного средства размещения и их хранение; 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; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;						
1	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Внесение изменений в заказ на бронирование. Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	1.1	Регистрация входящих заявок на русском и иностранном языке, полученных при помощи технических, телекоммуникационных средств. Регистрация заявок на бронирование в профессиональной программе, оформление бланка официального отказа в размещении. Редактирование информации в заявках на бронирование. Изучение визовой поддержки в гостинице.	6	ОК.01-05,07,09	ПК.2.1-2.3
		Итого		6		
Практический опыт информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; 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; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;						

2	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	2.1	Предоставление информации об условиях аннуляции и штрафных санкциях, оформление бланка подтверждения аннуляции бронирования. Предоставление информации потребителям об оказываемых гостиничных и туристских услугах, правилах безопасности. Составление ответов на запросы потребителей с применением эффективных способов повышения уровня продаж гостиничных услуг. Информирование клиентов о характеристиках номерного фонда гостиницы согласно принятому алгоритму перечисления особенностей номера и правилах бронирования	6	ОК.01-05,07,09	ПК.2.1-2.3
		Итого			6	
Практический опыт проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; подготовка отчетов о своей работе за смену; проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения						
3	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Оформление отчетной документации	3.1	Оформление бланков счетов за проживание и дополнительные услуги. Составление финансово-отчетных документов при выезде гостей; Оформление бланков и осуществление возврата денежных средств гостям; Составление счетов на различные виды предоплаты , оформление бланков подтверждения о гарантированном бронировании (для компании) и негарантированном бронировании (для индивидуального клиента)	6	ОК.01-05,07,09	ПК.2.1-2.3
		Итого			6	
Практический опыт ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения						
4	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	4.1	Применение профессиональных программ в службе приема и размещения. Поддержание информационной базой данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). Использование профессиональных программ в работе службы бронирования и продаж. Поддержание информационной базы данных о наличии занятых и свободных номеров, о гостях, а также обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за основные и дополнительные услуги).	6	ОК.01-05,07,09	ПК.2.1-2.3
		Итого			6	

Практический опыт информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса						
5	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	5.1	Предоставление информации гостям об услугах в гостинице и правилах безопасности в гостинице. Осуществление контроля за оказанием перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору)	6	ОК.01-05,07,09	ПК.2.1-2.3
6	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6.1	Участие в обсуждение деталей договоров об оказании гостиничных услуг с туроператорами, со сторонними организациями и индивидуальными клиентами. Участие в составление договора об оказании гостиничных услуг с турфирмой в соответствии с принятыми соглашениями. Участие в заключение договора об оказании гостиничных услуг с индивидуальными клиентами в соответствии с принятыми соглашениями	6	ОК.01-05,07,09	ПК.2.1-2.3
		Итого		12		
Практический опыт подготовка отчетов о своей работе за смену; 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;						

7	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей; Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита\	7.1	Ценообразование гостиничных услуг; Формирование цены на гостиничные услуги Осуществление процедуры ночного аудита и подготовки отчета по окончанию смены. Осуществление передачи дел по окончанию смены. Изучение бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление Z отчет Применение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для ночного аудита	6	ОК.01-05,07,09	ПК.2.1-2.3
		Итого			6	
Практический опыт управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; 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); стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности						
8	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; Работа с просьбами и жалобами гостей	8.1	Использование стандартов делового общения и телефонного этикета в общении с потребителями, партнерами и коллегами в процессе работы. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; Управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж в процессе деловой коммуникации с гостями, партнерами и коллегами. Правила работы с просьбами, согласно стандартам службы. Решение конфликтных ситуаций. Помощь гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице, предложить решение и компенсацию	6	ОК.01-05,07,09	ПК.2.1-2.3
		Итого			6	

Практический опыт контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);						
9	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Проведение контроля готовности номеров к заселению. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества	9.1	Знакомство с организацией работы службы. Обучение стандартам работы персонала. Ознакомление персонала с техникой безопасности и охраной труда в организации. Прохождение инструктажей. Составление расписание на неделю для сотрудников службы номерного фонда. Организация контроля качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования с соблюдением норм, и стандартов. Отработка навыков по оформлению документации по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Проведение контроля соблюдения персоналом использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования при уборке. Организация контроля готовности номеров к заселению после проведения уборочных работ. Ведение check-list по качеству выполненных работ. Осуществление контроля над технологической процедурой передачи нереализованных гостиничных номеров в службу приема и размещения	6	ОК.01-05,07,09	ПК.2.1-2.3
		Итого		6		
Практический опыт взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; подготовка отчетов о своей работе за смену; проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения						
10	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	10.1	Заполнение документации на оказание услуг (стирки и химчистки, персональных): - бланк заказа; - квитанции. Ведение отчетной документации по работе службы: - отчеты по работе горничных; - отчеты по несоответствиям состояния комнат; - отчеты о занятости номерного фонда; - отчеты о проведении уборочных работ; Регистрация в журнале забытых вещей. Оформление «Акта на возврат забы-	6	ОК.01-05,07,09	ПК.2.1-2.3

	Ведение учета забытых вещей		той вещи». Информирование и предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Информирование и предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).			
11	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Оформление актов на списание малоценного инвентаря	11.1	Составление бланка «Акта о порчи имущества гостиницы» в соответствии с различными ситуациями. Составление актов на списание инвентаря после проведения инвентаризации с различными условиями.	6	ОК.01-05,07,09	ПК.2.1-2.3
		Итого		12		
		Дифференцированный зачет		6		
		Всего по ПМ.02		72		
ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портъё						
МДК.03.01. Администрирование отеля						
МДК.03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации администрирования отеля						
Практический опыт <i>встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>						
1	Организация приема, регистрации и размещения гостей	1.1	Осуществление встречи, регистрации и размещения различных категорий гостей.	6	ОК.01-05,07,09	ПК.3.1
		1.2	Проведение заселения гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля	6		
		1.3	Применение профессиональных программ для регистрации гостей.	6		
			Оформление документации в АСУ.	6		
		Итого		18		
Практический опыт <i>информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;</i>						
2	Информирование гостей о видах гостиничных услуг	2.1	Предоставление информации гостям об услугах, оказываемых в гостинице	6	ОК.01-05,07,09	ПК.3.1
		2.2	Информирование гостей о правилах выдачи и хранения ключей от номеров	6		
		2.3	Информирование гостей о правилах организации хранения и выдачи ценностей и багажа	6		
		Итого		18		
Практический опыт <i>проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>						
3	Осуществление расчетов с гостями и организация проводов гостей	3.1	Формирование счетов, организация отъезда и проводов гостей	6	ОК.01-05,07,09	ПК.3.1
		3.2	Возврат денежных средств гостям	6		

4	Работа с информационной базой данных гостиницы	4.1	Применение профессиональных программ с их модулями в службе приема и размещения. Осуществить анализ отчета ночного аудита (прилагается). Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля	6		
		4.2	Поддержание информационной базой данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	6		
		4.3	Обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля	6		
		Итого		30		
		Дифференцированный зачет		6		
		Всего по ПМ.03		72		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к условиям проведения производственной практики

Рабочая программа производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Требования к документации, необходимой для проведения практики

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства:

- бланк деловой документации;
- бланки организационных документов;
- бланки распорядительных документов;
- бланки отчетной документации;
- бланк «Счет на оказание гостиничных услуг»;
- бланк «Счет на оказание туристических услуг»;

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг:

- бланк «Форма бронирования на официальном сайте гостиницы»;
- бланк «Заявка на бронирование гостиницы»;
- бланк гарантийного письма;
- бланк «Счет на оказание гостиничных услуг»;
- бланк «Отмена бронирования»;
- бланк «Письмо-подтверждение отмены бронирования»;
- бланк «Изменение бронирования»;
- бланк «Официальный отказ в размещении»;
- карта регистрации гостя;
- бланк миграционной карты;
- бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина
- бланк шахматки;
- бланк счета форма № 3-Г;
- бланк договоров между гостиницей и клиентами, гостиницей и турфирмами;
- бланк предоставления гостиничных услуг;
- бланк инвентаризационная опись;
- бланк квитанция на прием вещей в камеру хранения гостиницы;
- бланк технологического документа для предоставления услуги по аренде депозитной

ячейки;

- бланк журнала регистрации забытых вещей;
- бланк акта возврата забытых вещей;

ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портъё:

- карта регистрации гостя;
- миграционная карта;
- бланк шаблон уведомления о прибытии иностранного гражданина;
- ведомость шахматка;
- ведомость движения номерного фонда;
- счет форма № 3-Г.

Требования к учебно-методическому обеспечению практики:

— методические указания по выполнению работ учебной практики по
ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг;

ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

ПМ.01

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Акенътева С.И. Организация туристской индустрии. – М.: «Академия». 2021. – 320 с.

2. Любавина Н.Л. Технология и организация туроператорской деятельности. 2021. – М.: «Академия». – 272 с.

3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебник для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20102-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/>.

4. Быстров С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие / Быстров С.А. — Москва: КноРус, 2020. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07280-6. — URL: <https://book.ru>

5. Гареев, Р. Р., Организация деятельности сотрудников службы питания : учебное пособие / Р. Р. Гареев. — Москва : КноРус, 2024. — 143 с. — ISBN 978-5-406-12015-6. — URL: <https://book.ru/book/950243> (дата обращения: 30.05.2024). — Текст : электронный.

6. Емелин С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://new-prod.biblio-online.ru>

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

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182>

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 07.07.2025) «О защите прав потребителей».

3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». // СПС «Гарант Эксперт»

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Основные 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 07.07.2025) «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».
4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16492-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538594>
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542242>
6. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544092>
7. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543187>
8. Сеницына, О. Н., Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О. Н. Сеницына. — Москва : КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12016-3. — URL: <https://book.ru/book/950244> — Текст : электронный.
9. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928>
10. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536835>

ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье

Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272>
3. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. —

451 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13978-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467415>

4. Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва : КноРус, 2026. — 219 с. — ISBN 978-5-406-15496-0. — URL: <https://book.ru/book/959998> (дата обращения: 25.08.2025). — Текст : электронный.

5. Анюшенкова, О. Н., Английский язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж : учебник / О. Н. Анюшенкова. — Москва : КноРус, 2024. — 253 с. — ISBN 978-5-406-12105-4. — URL: <https://book.ru/book/950447> — Текст : электронный.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика по специальности 43.02.14 Туризм и гостеприимство проводится концентрированно в рамках каждого профессионального модуля. Условием допуска обучающихся к производственной практике является освоенная учебная практика.

Производственная практика по профилю специальности 43.02.14 Туризм и гостеприимство проводится в форме:

- производственной деятельности, которая отвечает требованиям программы практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся при прохождении производственной практики составляет для обучающихся в возрасте от 16 до 18 лет - не более 36 часов в неделю, в возрасте от 18 лет и старше - не более 40 часов в неделю (ст. 92 ТК РФ).

Обучающимся очной формы обучения и их родителям (законным представителям) предоставляется право самостоятельного подбора организации - базы практики по месту жительства, с целью трудоустройства. Заявление обучающегося и Гарантийное письмо организации предоставляются на имя зам. директора по учебно-производственной работе не позднее, чем за 10 дней до начала практики.

Обучающиеся, заключившие с организациями индивидуальный договор (контракт) обязаны предоставить один экземпляр договора в отдел по учебно-производственной работе не позднее, чем за 1 неделю до начала практики.

Предусматривается установленная форма отчетности для обучающихся по итогам прохождения производственной практики:

- дневник;
- отчет;
- характеристика;
- аттестационный лист.

В качестве приложения к отчету практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Итогом практики является дифференцированный зачет, который выставляется руководителем практики от Института на основании:

- наблюдений за работой практиканта;
- выполнения индивидуального задания;
- качества отчета по программе практики;
- предварительной оценки руководителя практики от организации- базы практики в аттестационном листе;
- характеристики, составленной руководителем практики от организации.

Обучающиеся самостоятельно оформляют дневник практики. Руководитель практики подписывает аттестационный лист. По результатам практики обучающийся выполняет (составляет) отчет (с презентацией), в котором отражает результаты выполненных заданий во

время прохождения практики, а также формулирует собственные выводы по результатам проделанной работы.

Формы необходимых документов для заполнения и предоставления в АНПОО «Кубанский ИПО», методические указания по выполнению отчета по практике можно получить в отделе учебно-производственной работы и в библиотеке.

Результаты прохождения производственной практики учитываются при итоговой аттестации.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой осуществляют преподаватели Института, а также работники профильных предприятий/организаций - баз практики.

Реализация программы производственной практики при проведении в образовательной организации – организуется педагогическими работниками, по возможности имеющими профильное образование и большой стаж практической работы по профилю;

- при проведении в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы, в том числе в ее структурном подразделении – организуется лицами, соответствующими требованиям трудового законодательства Российской Федерации о допуске к педагогической деятельности, из числа работников данной организации, которые обеспечивают организацию реализации компонентов образовательной программы в форме практической подготовки.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися практических работ в соответствии с заданием на практику. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме *дифференцированного зачета*.

Код	Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги на предприятиях туризма и гостеприимства; Протирать, полировать столовую посуду и приборы; Использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия	Экспертная оценка выполнения практических заданий. Отчет. Дифференцированный зачет.
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи; Приготавливать простые горячие и холодные напитки; Презентовать гостям блюда и напитки при подаче	
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Координация и контроль деятельности предприятия питания	
ПК 1.4.	Осуществлять расче-	Знать цены на туристские продукты	

	ты с потребителями за предоставленные услуги	и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
ПК.2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК.2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного 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	
ПК.2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК.3.1	Встреча, регистрация и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных	

	при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками служб гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	
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	

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