

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 09.09.2026 18:26:33
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 28.05.2026 г. №38-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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
направленность программы:
Гостиничные услуги

Краснодар, 2026

Рабочая программа учебной 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	7
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	30
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	38

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью образовательной программы, разработанной в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании: в программах повышения квалификации и переподготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и/или профессиональной подготовке по профессиям 25627 Портье.

1.2. Цели и задачи учебной практики

С целью овладения **видом деятельности**

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

обучающийся в ходе освоения учебной 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;*
- *поддачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;*
- *приготовления и поддачи, безалкогольных коктейлей и напитков, чая, кофе;*
- *координации и контроля деятельности предприятия питания*

ВД 2 Предоставление гостиничных услуг

обучающийся в ходе освоения учебной 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;

ВД 3 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портъё
обучающийся в ходе освоения учебной 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;*

Задачи учебной практики:

- формирование у обучающихся практических профессиональных умений;
- приобретение первоначального практического навыка по основным видам деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

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

ПМ.01 – 72 часа

ПМ.02 – 72 часа

ПМ.03 – 72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результатом освоения учебной 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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 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):

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
ПК 2.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

ВД 3	Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портъё
ПК 3.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

№ п/п	Виды работ	Содержание учебных занятий		Колич ество часов	Коды компетенций	
					ОК	ПК
1	3	4		5	6	7
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства						
МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства						
Практический навык производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства						
1	Организация рабочего места	1.1	1. Отработка навыков по составлению расписания на неделю для сотрудников службы СПиР, соответствующее определенным требованиям.	2	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.4
		1.2	2. Организации рабочего места и распределение обязанностей и определение степени ответственности сотрудников	2		
2	Разработка плана целей деятельности служб	2.1	3. Планирование деятельности сотрудников служб предприятия туризма	2		
		2.2	4. Анализ структуры подразделений служб предприятий гостеприимства и распределение зон ответственности между ними	2		
		Итого		8		
Практический навык осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства						
3	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения	3.1	5. Отработка навыков работы по использованию информационной базы данных Работа в информационной базе данных (например, 1С:Отель): ввод, поиск, редактирование карточек гостей и бронирований	2	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.4
			6. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ в работе сотрудников Применение POS-терминала, телефона, факса, внутренней связи и программного обеспечения при выполнении операций по бронированию и расчёту	2		

		4.2	7. Применение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства Осуществление видеоконференций с туроператорами и партнёрами с использованием платформ (Zoom, Teams) для согласования условий бронирования	2		
5	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб	5.1	8. Координация деятельности подчиненных сотрудников и взаимодействие со службами предприятий туризма и гостеприимства	2		
		5.2	9. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение техник делового общения и саморегуляции при разрешении конфликтных ситуаций между сотрудниками	2		
		Итого		10		
МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства						
Практический навык использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры						
6	Осуществление делопроизводства и документооборота	6.1	10. Организация делопроизводства и документооборота на предприятиях туризма и гостеприимства	2	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.3
7	Составление деловых документов	7.1	11. Оформление деловых документов на предприятиях туризма и гостеприимства	2		
8	Составление организационных и распорядительных документов	8.1	12. Составление и оформление организационных и распорядительных документов на предприятиях туризма и гостеприимства	2		
9	Создание отчетов	9.1	13. Составление отчетной документации на предприятиях туризма и гостеприимства	2		
		Итого		8		
МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения						
Практический навык <i>разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</i>						
10	Рекламации, жалобы, претензии в сфере	10.1	14. Управление конфликтными ситуациями в службах на предприятиях гостеприимства	2	ОК.01-05,07,	ПК.1.1-1.3

	гостеприимства: алгоритм и правила работы		Применение этических норм и правил делового общения при приёме, фиксации и обработке жалоб и рекламаций клиентов в сфере гостеприимства		09	
		10.2	15. Процесс регулирования рекламации Отработка алгоритма регулирования рекламационных ситуаций: (выслушивание, эмпатия, фиксация претензии, информирование о сроках рассмотрения, предложение решений, последующая обратная связь)	2		
		Итого			4	
Практический навык <i>проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам</i>						
11	Подготовка к обслуживанию и приему клиентов	11.1	16. Отработка навыков по организации встреч, переговоров и презентации гостиничного продукта потребителям Организация и подготовка к проведению встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта	2	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.3
		Итого			2	
МДК.01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства						
Практический навык <i>организация контроля исполнения персоналом принятых решений</i>						
12	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги	12.1	17. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	2	ОК.01-05,07,09	ПК.1.4
		12.2	18. Оформление и подготовка счетов гостей.	2		
13	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	13.1	19. Использование техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги на предприятиях туризма и гостеприимства	2		
14	Решение различных ситуаций при расчете с клиентами	14.1	20. Общение с клиентами при решение конфликтных ситуаций при расчете с клиентами Разрешение конфликтных ситуаций, связанных с расчётами: оспаривание стоимости, претензии по неучтённым услугам, отказ от оплаты — с применением этики делового общения и регламентов отеля	2		

15	Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет	15.1	21. Расчет себестоимости турпакета и определение итоговой цены тура	2		
		15.2	22. Расчет стоимости с помощью применения контрольно-кассовой техники Применение контрольно-кассовой техники (ККТ) и POS-терминалов: пробитие чеков, приём наличных и безналичных платежей, оформление возвратов, работа с онлайн-кассой в соответствии с 54-ФЗ	2		
		Итого			12	
МДК 01.05 Организация питания						
Практический навык <i>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</i>						
16	Подготовка зала к обслуживанию, сервировка столов различными способами	16.1	23. Отработка навыков подготовки зала, сервировки столов и обслуживания гостей на конференциях, семинарах.	2	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.3
		16.2	24 Отработка навыков подготовки зала, сервировки столов и обслуживания гостей на высшем уровне, официальные приемы	2		
		16.3	25. Отработка навыков подготовки зала, сервировки столов и обслуживания гостей на неофициальных мероприятиях – банкеты	2		
		16.4	26. Отработка навыков подготовки зала, сервировки столов и обслуживания гостей на шведской линии.	2		
		16.5	27. Подготовка и организация обслуживания службы Рум-сервис	2		
		16.6	28 Выполнение сервировки и корректировки стола к завтраку для различных видов приемов	2		
		16.7	29. Выполнение сервировки и корректировки стола к обеду для различных видов приемов	2		
		16.8	30. Выполнение сервировки и корректировки стола к ужину для различных видов приемов	2		
		Итого			16	
Практический навык <i>приготовления и подачи, безалкогольных коктейлей и напитков, чая, кофе</i>						
17	Приготовление и подача безалкогольных напитков	17.1	31. Отработка навыков приготовления безалкогольных коктейлей с соблюдением технологий и стандартов обслуживания.	2	ОК.01-05,07,	ПК.1.1-1.3

		17.2	32 Отработка навыков приготовления горячих напитков с соблюдением технологий и стандартов обслуживания.	2	09		
		Итого			4		
Практический навык <i>координации и контроля деятельности предприятия питания</i>							
18	Координация и контроль деятельности предприятия питания	18.1	33. Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания службы питания в ресторанном комплексе	2	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.3	
		Итого			2		
		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 навык координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);							
1	Организация рабочего места	1.1	Планирование рабочего места сотрудников департаментов (служб, отделов)	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.3	
2	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	2.1	Анализ составляющих элементов и возможностей специализированного программного обеспечения. Работа в программе 1С Отель: Поселение гостя: по брони/от стойки.	2			
3	Оформление бронирования с использованием телефона, с использованием Интернета и туроператора, через сайты	3.1	Разработка правил приема звонков на бронирование. Регистрация и оформление входящих заявок. Заполнение документации по бронированию. Работа в 1С: Заполнение регистрационной карточки гостя и внесение гостей в базу данных гостиничного	2			

	отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования		предприятия. Использование веб-сайтов отелей для бронирования номеров через программу 1С Отель. Создание групповых бронирований			
4	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	4.1	Разработка и анализ «списка на заезд» на день и неделю. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. Информирование гостей об условиях аннуляции бронирования и штрафных санкциях. Работа в 1С: Использование инструментов «Журнал бронирований»	2		
5	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.	5.1	Создание стандартов при общении с повторным звонком от гостя. Редактирование информации в заявках на бронирование. Обновление информации в заявках на бронирование, закрепленных в листе ожидания. Работа в 1С: Создание и корректировка «Размещений»	2		
6	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	6.1	Составление счетов на различные виды предоплаты и бланка-подтверждения о бронировании. Работа в 1С: Создание «подтверждающих» документов для гостя Составить ответ на заявку туристического оператора на бронирование и подготовить счет на предоплату.	2		
7	Оформление бланков, внесение изменений в бланки	7.1	Составление формы «7Г. Составление бланков аннуляции бронирования. Работа в 1С: Аннуляция бронирований, выписка гостя	2		

	при неявке, отмене и аннуляции бронирования					
8	Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	8.1	Проведение работ по общению с контрагентами, принятие заявок на бронирование от контрагентов, изменение статуса номерного фонда в профессиональной автоматизированной программе Передача обновленной информации соответствующим службам	2		
9	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	9.1	Разработка алгоритма технологической процедуры сотрудничества и контроля отдела бронирования и продаж со службой приема и размещения при передаче нереализованных гостиничных номеров.	2		
		Итого		18		
Практический навык подготовка отчетов о своей работе за смену; передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения						
10	Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля	10.1	Составление отчетов за смену и передача информации в службу приема и размещения.	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.3
		Итого		2		
Практический навык планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса						
11	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	11.1	Разработка стандартов по приему рабочего места при заступлении на смену, ознакомление с документацией в службе приема и размещения.	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1

12	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	12.1	Организация взаимодействия по заключению договора на оказание гостиничных услуг с туроператорами, турагентствами и со сторонними организациями. Составить ответ на заявку туристического оператора на бронирование и подготовить счет на предоплату.	2		
13	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	13.1	Составление отчета загрузки номерного фонда. Применение профессиональных программ в службе приема и размещения. Поддержание информационной базой данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Работа в 1С: Работа с «Журналом бронирований».	2		
14	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	14.1	Использование стандартов делового общения с потребителями, партнерами и коллегами в процессе работы.	2		
		Итого		8		
Практический навык ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения						

15	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.	15.1	Занесение в информационную базу данных при приеме, регистрации и выписки гостей. Работа в 1С: Осуществление регистрации российских и иностранных гостей согласно законодательству РФ	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1
		Итого		2		
Практический навык 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						
16	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан	16.1	Отработка навыков регистрации VIP-гостей, туристских групп, корпоративных гостей. Заполнение особых пожеланий гостей в программу 1С Отель	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1
		16.2	Проведение работ по оформлению регистрации иностранных граждан. Работа в 1С: Создание регистрационной карточки гостя и внесение гостей в базу данных гостиничного предприятия.	2		
		Итого		4		
Практический навык приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;						
17	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	17.1	Установление основных видов потребностей гостей относительно услуг	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1, 2.2
		17.2	Демонстрация категорий номеров и гостиничного комплекса	2		
		Итого		4		
Практический навык 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; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; 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						

18	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Использование в работе знаний иностранных языков.	18.1	Отработка навыков предоставления информации гостям о услугах, предоставляемых в гостинице. Анализ и оценка ассортиментной политики гостиничного предприятия. Знание профессиональных слов при обслуживании гостей	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1, 2.2
		18.2	Отработка навыков общения на иностранном языке при оказании дополнительных услуг	2		
		Итого		4		
Практический навык выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда						
19	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	19.1	Отработка навыков контроля выполнения и оказания сотрудниками услуг и стандартов обслуживания. Работа в 1С: Начисление дополнительных услуг по счету	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1, 2.2
		Итого		2		
Практический навык проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения						
20	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление и подготовка счетов гостей	20.1	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Подготовка документации при расчетных операциях	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1
		Итого		2		
Практический навык оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале						
21	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	21.1	Организация работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: - составление графиков выхода на работу; - планирование работы горничных; - составление документации; - выдача персональных заданий горничным. Составить расписание на неделю для сотрудников службы СПиР.	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.2
		Итого		2		
Практический навык проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте						

22	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	22.1	Оформление инструктажа по охране труда и технике безопасности персонала административно-хозяйственной службы при работе с оборудованием	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.2
		Итого			2	
Практический навык распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных						
23	Проведение различных видов уборочных работ	23.1	Организация уборки номеров и общественных помещений	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.2
24	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	24.1	Контроль состояния номерного фонда и общественных помещений после уборочных работ в соответствии со стандартами обслуживания. Контроль выполнения правил приема гостиничных номеров	2		
25	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Составление актов на списание инвентаря и оборудования	25.1	Документальное оформление поступления гостиничного белья. Проведение инвентаризации и составление отчетной документации	2		
26	Оформление документов на забытые вещи	26.1	Регистрация забытых вещей гостей и составление акта	2		
27	Контроль сохранности предметов интерьера номеров	27.1	Разработка чек-листа и проведение контроля номера после выезда супервайзером. Связь с горничными при обнаружении недостачи	2		
		Итого			10	
Практический навык приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения						

28	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	28.1	Изучение правил обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Изучение и разработка бланков на хранение вещей в сейфах, депозитных ячейках, багажных камерах	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1, 2.2
29	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	29.1	Отработка ситуационных заданий по обеспечению сохранности вещей. Составление бланков на оказание услуг хранения вещей проживающих	2		
		29.2	Документальное оформление ущерба личных вещей гостей	2		
		Итого		6		
		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 навык встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения						
1	Выполнение процедур регистрации гостей	1.1	Организация работы службы приема и размещения	2	ОК.01-05, 09	ПК.3.1
		1.2	Регистрация граждан РФ, заполнение карты регистрации гостя. Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля	2		
		1.3	Составление и обработка документов по заезду номеров	2		
		1.4	Оформление ведомости движения номерного фонда и «шахматки»	2		
		1.5	Составление и обработка документов по переселению гостей	2		

		1.6	Регистрация VIP-гостей и гостей с ограниченными возможностями здоровья.	2		
		1.7	Составление ответа на заявку туристического оператора на групповое бронирование и оформление счета на предоплату. Обработка заявки на групповое бронирование. Внесение группы в АСУ отеля. Регистрация туристских и корпоративных групп	2		
		1.8	Регистрация иностранных граждан. Типы и особенности документов необходимых для заселения для иностранных граждан. Заполнение журнала о прибытии иностранного гражданина	2		
		1.9	Заполнение бланка уведомления о прибытии и убытии иностранного гражданина. Работа в 1С: интерфейс, функционал, создание бронирований, работа с «журналом бронирований.	2		
		1.10	Отработка навыков работы с информационной базой данных (внесение данных о гостях). Работа в 1С: Поселение гостя по брони, от стойки.	2		
		Итого		22		
Практический навык <i>информирования 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	Организация предоставления информации гостям об услугах в гостинице	2.1	Информирование гостей о предоставлении платных и бесплатных услуг в гостинице. Разработка скриптов при взаимодействии с гостями.	2	ОК.01-05, 09	ПК.3.1
		2.2	Информирование гостей о полной и достоверной информации о гостиничном комплексе и прилегающей территории. Работа с возражениями при их реализации.	2		
		2.3	Информирование гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице	2		
		2.4	Отработка навыка общения сотрудников с гостями по предоставлению информации	2		
		2.5.	Предоставление информации об услугах гостиницы по телефону. Использование скриптов	2		
		2.6	Прием заказа и выполнение услуг, предоставляемых гостиницей. Работа в 1С: Начисление дополнительных услуг гостю по счету.	2		

		2.7	Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях. Построение четкого алгоритма действий сотрудников	2		
		2.8	Обработка заявок по телефону от гостей с выставлением счета на почту.	2		
		2.9	Осуществление заказов по просьбе гостя. Внесение данных о дополнительных услугах использованных гостями в АСУ отеля.	2		
		2.10	Разрешение конфликтных ситуаций с гостями во время проживания. Использование современных методов по урегулированию конфликтов в индустрии гостеприимства. Помощь гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице	2		
		2.11	Разрешение ситуаций, связанных с жалобами гостей. Работа с негативными отзывами.	2		
		2.12	Отработка навыков по оказанию услуг хранения вещей и ценностей гостей	2		
		2.13	Отработка навыков работы с информационной базой данных (внесение данных о заказываемых услугах)	2		
		Итого		26		
Практический навык проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения						
3	Освоение работы с документацией и процедурой выезда гостя	3.1	Оформление и заполнение необходимой внутренней документации. Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее КРІ) отеля. Разработка и определение КРІ для всех служб гостиницы	2	ОК.01-05, 09	ПК.3.1
		3.2	Процедура проведения расчетов с гостями от компании при выезде. Работа в 1С: Работа со счетами гостей. Оплата услуг.	2		
		3.3	Процедура проведения расчета с гостями за основные и дополнительные услуги	2		
		3.4	Работа с документацией при расчёте за допуслуги: от заказа до финального счёта	2		
		3.5.	Процедура проведения расчета за ранний заезд и поздний выезд. Работа в 1С: Оформление документов, подтверждающих пребывание гостя в гостинице	2		

		3.6	Процедура возврата денежных средств. Процедура оформления документов на возврат денежных средств гостю / компании. Работа в 1С: Сторнирование денежных средств за услуги.	2		
		3.7	Проведение аудита в гостинице. Осуществить анализ отчета ночного аудита (прилагается). Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля.	2		
		3.8	Передача смены. Выявление основных этапов. Разработка и оформления листа смены портье. Разработка и заполнение журнала передачи смены (log-book).	2		
		3.9	Возмещение ущерба гостинице при выезде гостя. Оформление актов порчи имущества.	2		
		Итого		18		
		Дифференцированный зачет		6		
		Всего по ПМ.03		72		
		Всего:		216		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Институт располагает на праве собственности или ином законном основании материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов учебной деятельности обучающихся, включая проведение демонстрационного экзамена, предусмотренных учебным планом.

Для реализации программы учебной практики имеется:

- учебно-производственные мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»
- лаборатории: **Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);**
- лаборатория: **Учебный ресторан**
- учебный класс: Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

Лаборатории: учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями), оснащенный:

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	Кровать одноместная
2	Прикроватная тумбочка
3	Настольная лампа (напольный светильник)
4	Бра – 2 шт.
5	Мини – бар
6	Стол
7	Кресло
8	Стул
9	Зеркало
10	Шкаф
11	Телефон
12	Верхний светильник
13	Кондиционер
14	Телевизор
15	Гладильная доска
16	Утюг
17	Пылесос
18	Душевая кабина
19	Унитаз
20	Раковина
21	Зеркало
22	Одеяло
23	Подушка
24	Покрывало

25	Комплект постельного белья
26	Шторы
27	Напольное покрытие
28	Укомплектованная тележка горничной
29	Ершик для унитаза
30	Ведерко для мусора
31	Держатель для туалетной бумаги
32	Стакан
33	Полотенце для лица
34	Полотенце для тела
35	Полотенце для ног
36	Салфетка на раковину
37	Полотенце коврик
38	Индивидуальные косметические принадлежности

Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	Комплексная автоматизированная система управления отелем
2	Имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000)
3	Ключи-карты для электронных замков
4	Мини-сейф
5	Энкодер магнитных карт
6	Терминал для платежных карт
7	Телефон/факс
8	Настенные часы
9	Зеркало
10	Настольная лампа
11	Флеш-накопитель
12	Кулер
13	Корзина для мусора
14	Стойка администратора
15	Шкаф стеллаж для документов полузакрытый
16	Кресло для гостиной
17	Ученический стол
18	Стол журнальный
19	Стул офисный
20	Устройство для имитации телефонного звонка
21	ЖК панель
22	Мобильная стойка под ЖК панель
23	Короткофокусный проектор с экраном
24	Презентер
25	Бумага (формат А4)

26	Блокнот
27	Стикеры
28	Пластиковая папка
29	Файлы
30	Степлер
31	Скобы для степлера
32	Карандаш
33	Ластик
34	Штрих
35	Держатель для ручки с ручкой
36	Калькулятор
37	Ножницы
38	Ручка шариковая
39	Коробка скрепок
40	Картридж для МФУ
41	Карта города (туристическая)
42	Органайзер для канцелярии
43	Лотки для бумаг
44	Пилот, 6 розеток

Лаборатория учебный ресторан

№	Наименование оборудования
	Блюдо для стейка, сыра
	Блюдце "Афродита" фарфор 13см.
	Блюдце "Афродита" фарфор 16см.
	Бокал для бренди "Бистро" 398мл.
	Бокал для вина "Бистро" стекло 290мл.
	Бокал-флюте "Бистро" 190 мл.
	Вилка десертная "М18"
	Вилка для рыбы "Сонет"
	Вилка для стейка
	Вилка для устриц "Ансер"
	Вилка закусочная "Сонет"
	Вилка столовая "Сонет"
	Джиггер 25/50мл. с делениями "Пробар"
	Карта бесконтактная (имитация)
	Кокотница "Сонет" 45 мл.
	Коктейльная рюмка "Бистро" 190 мл.
	Кольца для салфеток
	Комплект кувертов "Донна" (4 шт.)
	Комплект кувертов "Ибица" (4 шт.)
	Комплект салфеток "Билли" (4 шт.)
	Комплект салфеток "Донна" (6 шт.)
	Кофейник "Афродита" фарфор 300 мл.

	Ложка столовая "Сонет"
	Ложка + вилка для салата "Риволи"
	Ложка барная "Пробар" с вилочкой
	Ложка десертная "Ансер Бейсик"
	Ложка десертная "М18"
	Ложка для соуса "Сонет" 17 мл.
	Ложка чайная "Сонет"
	Мадлер "Пробар" пластик
	Минибар GASTRAG CBCH-358
	Молочник "Афродита" 150 мл.
	Нарзанник двухступенчатый "Пробар"
	Нож десертный "Сонет"
	Нож для рыбы "Эко Багет"
	Нож для стейка
	Нож для фруктов и масла "Аляска"
	Нож столовый "Сонет"
	Нож-лопатка для рыба "Сонет"
	Олд Фэшн (бокал)"Таймлесс" стекло 345мл
	Перечница "Афродита" фарфор 60 мл
	Рюмка"Бистро" 60 мл.
	Салатник "Афродита" фарфор 250см.
	Салфетка жаккардовая 45х45
	Салфетница "Афродита" фарфор
	Сахарница"Афродита" фарфор
	Скатерть "Билли"
	Скатерть "Донна
	Сквизер для цитрусовых
	Солонка "Афродита" фарфор 60 мл.
	Соусник "Афродита" фарфор 400 мл.
	Супница "Афродита" фарфор 2,7 л.
	Тарелка глубокая "Афродита" фарфор 250 мл.
	Тарелка мелкая "Афродита" фарфор 170 мм
	Тарелка мелкая "Афродита" фарфор 190мм
	Тарелка мелкая "Афродита" фарфор 24 мм
	Тарелка мелкая "Афродита" фарфор 26мм
	Тележка для рум-сервиса с 2-мя полками, ТЗ 07
	Харикейн (бокал) "Бистро" стекло 380мл
	Чайник "Афродита" фарфор 400мл.
	Чашка бульонная "Афродита" фарфор 300мл
	Чашка кофейная "Афродита" фарфор 100мл.
	Чашка чайная "Афродита" фарфор 190мл.
	Шампан-блюдец "Бистро" стекло 260мл.
	Шейкер европейский "Пробар" 360мл
	Щипцы для льда

Оборудование: комплект учебно-методической документации; посадочные места по количеству обучающихся; наглядные пособия (бланки заказов и т.д.); рабочее место преподавателя.

Технологическое оснащение рабочих мест: компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучаемых; технические устройства для аудиовизуального отображения информации; мультимедийный переносной комплекс (ноутбук, проектор, переносная доска)

Средства обучения: комплект нормативно-правовой документации, учебной и справочной литературы, методические указания к учебной практике.

Требования к документации, необходимой для проведения практики

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

- шаблоны деловой документации;
- шаблоны организационных документов;
- шаблоны распорядительных документов;
- образцы отчетной документации;
- образец «Счет на оказание гостиничных услуг»;
- образец «Счет на оказание туристических услуг»;
- посуда, инвентарь и оборудование

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг:

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

- шаблон журнала регистрации забытых вещей;

- образец бланка акта возврата забытых вещей;

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

- образец карта регистрации гостя;
- шаблон миграционной карты;
- шаблон уведомления о прибытии иностранного гражданина;
- образец шахматки;
- образец ведомости движения номерного фонда;
- образец счета 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. Акенyteва 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. Можяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16492-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538594>
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 Портъё

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

Практика проводится концентрированно.

Учебная практика проводится после изучения 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.

Продолжительность рабочего дня обучающихся при прохождении учебной практики составляет 36 академических часов в неделю.

При проведении учебной практики группа может делиться на подгруппы численностью 8 – 12 человек.

Итоговая оценка по результатам практики выставляется руководителем практики от Института на основании:

- предоставленного обучающимся отчета по практике (выполненных работ);
- аттестационного листа;
- защиты результатов практики.

Итогом учебной практики является **дифференцированный зачет**.

Студенты самостоятельно оформляют дневник практики. Руководитель практики подписывает аттестационный лист. По результатам практики студент 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.

Обучающиеся заочной формы обучения реализуют программу учебной практики самостоятельно. Обучающиеся, имеющие стаж работы по профилю специальности (родственной ей) или работающие на должностях, соответствующих получаемой квалификации, освобождаются от прохождения учебной практики. Для освобождения обучающийся предоставляет в Институт справку-характеристику с основного места работы.

Учебная практика направлена на освоение рабочей профессии «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» в соответствии с ФГОС СПО по специальности. В этом случае обучающийся может получить квалификацию по рабочей профессии 25627 Портье.

4.4. Требования к руководителям практики

Реализация программы практики может также осуществляться преподавателями профессионального цикла, имеющими высшее образование, соответствующее профилю профессионального модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года в средствах размещения и туристических фирмах.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения рабочей 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 <i>Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги на предприятиях туризма и гостеприимства;</i> <i>Протирать, полировать столовую посуду и приборы;</i> <i>Использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия;</i>	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Отчет по практике, Дифференцированный зачет
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) <i>Сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи;</i> <i>Приготавливать простые горячие и холодные напитки;</i> <i>Презентовать гостям блюда и напитки при подаче;</i>	
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 <i>Координация и контроль деятельности предприятия питания</i>	
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты 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 при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	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 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	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
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	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение	

	сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	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	
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	