

ООО «Академия»
Частное учреждение – профессиональная образовательная организация
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

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

2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения программы практики

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

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

1.2 Цели и задачи практики

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

В основу практического обучения положены следующие принципы:

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

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

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

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

1.1.1. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их
------------------	---

лояльности;

организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;

информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;

оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;

– подготовка отчетов о своей работе за смену;

встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;

– комплекса или иного средства размещения и их хранение;

информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;

размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения

выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы

приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;

проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения

хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

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

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

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

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

В том числе вариативная часть:

Вариативная часть:

Уметь:

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

Знать:

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

1.3 Количество часов на освоение рабочей программы практики:

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

Учебная практика – 108 часов

Производственная практика – 72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

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

2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план рабочей программы учебной практики

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

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

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

	Дифференцированный зачёт	2	54. Защита отчётов по практике
	Всего	108	

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

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

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

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

Для характеристики уровня освоения вида работ используются следующие обозначения:

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

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

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

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

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

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

Оборудование учебного кабинета:

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

4.2 Основные печатные и электронные издания

4.2.1 Основные печатные и электронные издания

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>

3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>

5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург :

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

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

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

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

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

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

11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с.

– ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>

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

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

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

14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование,

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

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

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

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

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

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

20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалайя. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>

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

23. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов :

Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

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

25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов : Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

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

29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

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

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

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

33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
34. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
35. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
36. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
37. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
38. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>
39. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
40. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>
42. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический

университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>

43. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

44. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

4.2.2 Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	основных и дополнительных услугах 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
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	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

Общество с ограниченной ответственностью «Академия»
Частное учреждение - профессиональная образовательная организация
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»
(ЧУ ПОО КТУИС)

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг»

Обучающегося ____ курса группы _____

ФИО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

специальность

Руководитель практики техникума

ФИО

подпись

20__ год

Общество с ограниченной ответственностью «Академия»
Частное учреждение - профессиональная образовательная организация
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»
(ЧУ ПОО КТУИС)

ДНЕВНИК
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг»

Обучающегося ____ курса группы _____

ФИО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Руководитель практики техникума

ФИО

подпись

20____ год

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

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

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

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

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающегося _____.

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Гостиничные услуги

Группа _____

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

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

наименование предприятия, организации

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

Средний балл: _____

Руководитель практики от предприятия прохождения практики

_____/_____
Подпись *ФИО, должность*

М.П. « _____ » _____ 20 г.

ХАРАКТЕРИСТИКА

Обучающегося _____.

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Гостиничные услуги

Группа _____

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

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

наименование предприятия, организации

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

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

Средний балл: _____

Дополнительная характеристика _____

Руководитель практики от предприятия прохождения практики

_____ / _____

—
Подпись

ФИО, должность

М.П. « _____ » _____ 20 ____ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Академия»
Частное учреждение - профессиональная образовательная организация
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»
(ЧУ ПОО КТУИС)

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг»

Обучающегося _____ курса группы _____

ФИО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

специальность

Руководитель практики техникума

ФИО

подпись

20__ год

Общество с ограниченной ответственностью «Академия»
Частное учреждение - профессиональная образовательная организация
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»
(ЧУ ПОО КТУИС)

ДНЕВНИК
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг»

Обучающегося _____ курса группы _____

ФИО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Руководитель практики техникума

ФИО

подпись

20____ год

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

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

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающегося _____.

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Гостиничные услуги

Группа _____ -

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

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

в наименование предприятия, организации

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

Средний балл: _____

Руководитель практики от предприятия прохождения практики

_____/_____
Подпись / ФИО, должность

М.П. « _____ » _____ 20 г.

ХАРАКТЕРИСТИКА

Обучающегося _____.

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Гостиничные услуги

Группа _____

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

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

в наименование предприятия, организации

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

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

Средний балл: _____

Дополнительная характеристика _____

Руководитель практики от предприятия прохождения практики

_____/_____
Подпись / *ФИО, должность*

М.П. «_____» _____ 20 г.