

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ. 03 Выполнение работ по профессии 25627 Портъе**  
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.03 «Выполнение работ по профессии 25627 Портье» 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	приема, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; подготовки счетов и организации отъезда гостей; передачи дел по окончании смены дежурному администратору
Уметь	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения и/или выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформлять

	документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; управлять жалобами; предоставлять туристическую информацию; применять техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации; проводить процедуры передачи смены.
Знать	нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная в т.ч. телефонные переговоры); культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данной местности; виды бронирования; способы гарантирования и аннулирования бронирования; основные финансовые показатели деятельности отеля; политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами; алгоритм работы с жалобами гостей; принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

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:**

- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- информировать о услугах, предоставляемых в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса и иного средства размещения
- делать расчет KPI, составлять отчет ночного аудита.

**Знать:**

- *нормативные правовые акты РФ, регулирующие*
- *деятельность средств размещения;*
- *правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;*
- *правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в поселениях гостей в гостиницах и иных средствах размещения;*
- *правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения в наличной и безналичной форме;*
- *принципы работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;*
- *требования охраны труда;*
- *правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей*

### **1.3 Количество часов на освоение рабочей программы практики:**

Всего 144 часов в рамках освоения ПМ 03, в том числе:

Учебная практика – 72 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 3 В	Выполнение работ по профессии Портье
ПК 3.1.	Заселение гостей в гостиничном комплексе
ПК 3.2.	Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса
ПК 3.3.	Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса
ПК 3.4	Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план рабочей программы учебной практики

Код профессиональных компетенций	Наименования профессионального модуля	Количество часов по УП	Виды работ
1	2	3	4
<b>ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким рабочим профессиям, должностям служащих</b>		<b>72</b>	
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4	Тема 1. Организация процесса обслуживания гостей	<b>24</b>	1 Изучение нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность гостиничного хозяйства 2 Изучение правил предоставления гостиничных услуг 3 Правила и методы организации процесса обслуживания гостей 4 Расшифровка аббревиатур обозначения номера размещения и питания в гостинице 5 Предоставление гостю информации о гостинице 6 Выполнение работ по приему и размещению индивидуальных гостей, туристских групп, корпоративных гостей 7 Выполнение работ по приему и размещению иностранных туристов 8 Правила оказания первой помощи в экстремальной ситуации 9 Предоставления информации гостям об услугах в гостинице 10 Предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения 11 Предоставление туристской информации гостям 12 Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	Тема 2. Организация рабочего места портье	<b>18</b>	13 Организация рабочего места портье 14 Отработка навыков делового общения по телефону 15 Распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи

			<p>16 Отработка навыков обращения с магнитными ключами</p> <p>17 Решение ситуационных задач</p> <p>18 Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>19 Составлять отчеты о работе службы приема и размещения</p> <p>20 Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p>21 Управлять конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения</p>
	Тема 3. Оформление документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности	<b>8</b>	<p>22 Порядок бронирования номеров</p> <p>23 Организация встречи и приветствия гостей</p> <p>24 Заполнение документов БСО гостиницы</p> <p>25 Подготовки счетов и организации отъезда гостей</p>
	Тема 4. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах	<b>8</b>	<p>26 Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>27 Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах</p> <p>28 Организация обслуживания VIP-гостей</p> <p>29 Информационная база данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)</p>
	Тема 5. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей	<b>4</b>	<p>30 Процедура выписки гостя</p> <p>31 Организация отъезда и проводов гостей</p>
	Тема 6. Организация работы с почтой, сообщениями и посылками для гостей	<b>4</b>	<p>32 Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>33 Регламент работы с электронной почтой</p>
	Дифференцированный зачет	<b>6</b>	<p>34 Защита отчетов по практике</p> <p>35 Защита отчетов по практике</p> <p>36 Дифференцированный зачет</p>
	<b>Итого</b>	<b>72</b>	



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

Код профессиональных компетенций	Наименование тем практики	Количество часов по ПП	Виды работ
1	2	3	4
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4		<b>72</b>	
	<b>Тема 1. Вводный инструктаж</b>	6	1 Ознакомление с целями и задачами практики. Составление плана и графи
	<b>Тема 2. Изучение организационно-управленческой деятельности предприятия</b>	18	2 Знакомство с правилами внутреннего распорядка, рабочим местом и руководителем практики от предприятия (организации). Анализ вида, структуры, функций организации. Анализ штатной структуры службы «Приема, размещения и выписки гостей» 3 Изучение инструкций по охране труда и техники безопасности 4 Изучение особенностей номерного фонда гостиниц разного типа. Анализ специализации гостиничного предприятия. Анализ нормативно правовых актов РФ, регулирующих деятельность средства размещения, в том числе охраны труда
	<b>Тема 3. Организация рабочего места портье</b>	18	5 Описание рабочего места портье и оборудования службы приема и размещения. Отработка навыков делового общения по телефону и стандартам и этикету общения с гостями 6 Отработка навыков обращения с магнитными ключами. Отработка навыков работы с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров 7 Отработка навыков работы с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров. Решение ситуационных задач

	<b>Тема 4. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах</b>	12	8 Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах 9 Разработка программы обслуживания постоянных гостей в гостинице. Организация обслуживания VIP-гостей. Предоставление услуги хранения ценных вещей. Решение ситуационных задач
	<b>Тема 5. Оформление документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности</b>	6	10 Ознакомление с порядком бронирования номеров в гостинице. Организация встречи и приветствия гостей. Отработка навыков работы по обслуживанию в гостиничном предприятии. Регистрация гостя. Вселение в номер. Заполнение форм строгой отчетности
	<b>Тема 6. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей</b>	6	11 Отработка навыков работы по проведению расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения. Организация отъезда и проводов гостей. Отработка навыков составления счета при выписке и отъезде гостя. Отработка навыков работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	<b>Дифференцированный зачёт</b>	6	12 Защита отчетов. Дифференцированный зачет
<b>ИТОГО</b>		<b>72</b>	

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. Можаяева. – 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. Джалая. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>

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 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера 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 Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда Основы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	<p>охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обработать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	
<p>ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса</p>	<p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

	<p>психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</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>	
ПК 3.3. Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p> <p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 3.4. Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса	<p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p> <p>Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</p>	

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>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</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>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</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	

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

**ОТЧЕТ**  
**ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**  
**ПМ 03 «Выполнение работ по профессии 25627 Портье»**

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 03 «Выполнение работ по профессии 25627 Портъе»**

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		Организация процесса обслуживания гостей	<p>1 Изучение нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность гостиничного хозяйства</p> <p>2 Изучение правил предоставления гостиничных услуг</p> <p>3 Правила и методы организации процесса обслуживания гостей</p> <p>4 Расшифровка аббревиатур обозначения номера размещения и питания в гостинице</p> <p>5 Предоставление гостю информации о гостинице</p> <p>6 Выполнение работ по приему и размещению индивидуальных гостей, туристских групп, корпоративных гостей</p> <p>7 Выполнение работ по приему и размещению иностранных туристов</p> <p>8 Правила оказания первой помощи в экстремальной ситуации</p> <p>9 Предоставления информации гостям об услугах в гостинице</p> <p>10 Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>11 Предоставление туристской информации гостям</p> <p>12 Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	да
2		Организация рабочего места портье	<p>13 Организация рабочего места портье</p> <p>14 Отработка навыков делового общения по телефону</p> <p>15 Распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи</p> <p>16 Отработка навыков обращения с магнитными ключами</p> <p>17 Решение ситуационных задач</p> <p>18 Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>19 Составлять отчеты о работе службы приема и размещения</p> <p>20 Передача дел и отчетов по окончании</p>	да

			смены дежурному администратору службы приема и размещения 21 Управлять конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения	
3		Оформление документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности	22 Порядок бронирования номеров 23 Организация встречи и приветствия гостей 24 Заполнение документов БСО гостиницы 25 Подготовки счетов и организации отъезда гостей	да
4		Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах	26 Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 27 Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах 28 Организация обслуживания VIP-гостей 29 Информационная база данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	да
5		Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей	30 Процедура выписки гостя 31 Организация отъезда и проводов гостей	да
6		Организация работы с почтой, сообщениями и посылками для гостей	32 Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату 33 Регламент работы с электронной почтой	да
7		Дифференцированный зачет	34 Защита отчетов по практике 35 Защита отчетов по практике 36 Дифференцированный зачет	да



# 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 03 «Выполнение работ по профессии 25627 Портье» в объеме 72 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
Выполнение работ по профессии Портье	ПК 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе		
Выполнение работ по профессии Портье	ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса		
Выполнение работ по профессии Портье	ПК 3.3. Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса		
Выполнение работ по профессии Портье	ПК 3.4 Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса		

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 03 «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 личного 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 03 «Выполнение работ по профессии 25627 Портъе»**

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 03 «Выполнение работ по профессии 25627 Портъе»**

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.		<b>Тема 1. Вводный инструктаж</b>	1 Ознакомление с целями и задачами практики	
2.		<b>Тема 2. Изучение организационно-управленческой деятельности предприятия</b>	2 Знакомство с правилами внутреннего распорядка, рабочим местом и руководителем практики от предприятия (организации). Анализ вида, структуры, функций организации. Анализ штатной структуры службы «Приема, размещения и выписки гостей» 3 Изучение инструкций по охране труда и техники безопасности 4 Изучение особенностей номерного фонда гостиниц разного типа. Анализ специализации гостиничного предприятия. Анализ нормативно правовых актов РФ, регулирующих деятельность средства размещения, в том числе охраны труда	
3.		<b>Тема 3. Организация рабочего места портье</b>	5 Описание рабочего места портье и оборудования службы приема и размещения. Отработка навыков делового общения по телефону и стандартам и этикету общения с гостями 6 Отработка навыков обращения с магнитными ключами. Отработка навыков работы с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров 7 Отработка навыков работы с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров. Решение ситуационных задач	
4.		<b>Тема 4. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах</b>	8 Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах 9 Разработка программы обслуживания постоянных гостей в гостинице. Организация обслуживания VIP-гостей. Предоставление услуги хранения	

			ценных вещей. Решение ситуационных задач	
5.		<b>Тема 5. Оформление документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности</b>	10 Ознакомление с порядком бронирования номеров в гостинице. Организация встречи и приветствия гостей. Отработка навыков работы по обслуживанию в гостиничном предприятии. Регистрация гостя. Вселение в номер. Заполнение форм строгой отчетности	
6.		<b>Тема 6. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей</b>	11 Отработка навыков работы по проведению расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения. Организация отъезда и проводов гостей. Отработка навыков составления счета при выписке и отъезде гостя. Отработка навыков работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	
7		<b>Дифференцированный зачёт</b>	12 Защита отчетов. Дифференцированный зачет	

# 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 03 «Выполнение работ по профессии 25627 Портъе» 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
Выполнение работ по профессии Портъе	ПК 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе		
Выполнение работ по профессии Портъе	ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса		
Выполнение работ по профессии Портъе	ПК 3.3. Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса		
Выполнение работ по профессии Портъе	ПК 3.4 Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса		

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 03 «Выполнение работ по профессии 25627 Портье» 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.