



**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГУМАНИТАРНЫЙ ТЕХКУМ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**

105318, Россия, г. Москва, Ибрагимова ул., д. 31, к.1. Тел: +7(499) 166-02-27

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)
профессионального модуля
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Москва, 2024 г

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Министерством просвещения Российской Федерации, приказ от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111), на основе профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», зарегистрированного в Министерстве юстиции РФ от 22 сентября 2017 г. № 48310, на основе приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05 августа 2020 г. № 885/390 «О практической подготовке обучающихся», с учетом методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. №06-443).

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	14
3 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	21
4.ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	26
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	28
6 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	41
7 ПРИЛОЖЕНИЯ	43

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Программа производственной практики профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг является частью основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и разработана на основе профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», в части освоения вида деятельности: предоставление гостиничных услуг

1.2 Цели практики

Производственная практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ОПОП по каждому из видов деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3 Требования к результатам практики

Результатом освоения программы производственной практики (по профилю специальности) являются:

Формирование общих компетенций:

Таблица 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

Формирование профессиональных компетенций, умений и навыков:

Таблица 2 – Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций	Умения	Навыки
-----	---	--------	--------

ВД 2 Предоставление гостиничных услуг

<p>ПК 2.1</p>	<p>Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; 	<ul style="list-style-type: none"> – 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); – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
<p>ПК 2.2</p>	<p>Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<ul style="list-style-type: none"> – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий 	<ul style="list-style-type: none"> – информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; – оказания помощи в

		<p>по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</p> <ul style="list-style-type: none"> – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – 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; – 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; – разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – использовать специализированные 	<p>проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;
--	--	--	--

		<p>программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;	
--	--	---	--

ПК 2.3	<p>Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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 расчеты с гостями во время их нахождения 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; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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
-----------	---	---	--

			<p>средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none"> – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; 	<ul style="list-style-type: none"> – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Таблица 3 – Практический опыт обучающихся

<p>Иметь практический опыт (в соответствии с профессиональным стандартом)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен; - оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
--	--

Трудовые действия (содержание практики):

- 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;
- выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- прием 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;
- проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- оценка наличия запасов расходных материалов, необходимых для бесперебойной работы сотрудников приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- составление заявок на расходные материалы, ремонт и обновление оборудования службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- прием, хранение и контроль использования сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения материалов, техники и оборудования;
- подготовка отчетов по использованию сотрудниками приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения материалов и оборудования;
- корректировка работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения при возникновении незапланированных или нестандартных ситуаций.

1.4 Формы контроля

По производственной практике (по профилю специальности) предусмотрен контроль в форме дифференцированного зачета. Допуском к дифференцированному зачету по производственной практике (по профилю специальности) является наличие:

- положительных данных аттестационных листов;

- положительной характеристики от организации на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- данных дневника студента по производственной практике с указанием: видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения, в соответствии с требованиями организации, в которой проходила практика;
- отчета практиканта о проделанной работе в период производственной практики.

При принятии решения об итоговой оценке по производственной практике профессионального модуля учитывается роль оцениваемых показателей для выполнения вида профессиональной деятельности.

Результаты прохождения производственной практики обучающимися, учитываются при промежуточной аттестации.

1.5 Количество часов на освоение программы учебной практики

Производственная практика (по профилю специальности) рассчитана на 108 часов.

1.6 Условия организации учебной практики

Производственная практика (по профилю специальности) может быть организована в гостиницах, в том числе малых, и иных средствах размещения; специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделениях (службах) гостиниц и иных средствах размещения, а также предприятиях сферы туризма.

Основные базы производственной практики в колледже-интернате: гостиничный комплекс «Степная Пальмира» и гостиница «Уютная» г. Оренбурга.

Область профессиональной деятельности выпускников: сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание). Организация обслуживания в гостиницах, туристических комплексах и других средствах размещения.

Для успешного освоения производственной практики профессионального модуля, каждый студент обеспечивается учебно-методическими материалами. Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной и индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции. Производственная практика проходит под руководством преподавателей, осуществляющих преподавание междисциплинарных курсов профессионального модуля.

Выбор мест прохождения производственной практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом требований их доступности, психофизических особенностей для данных обучающихся, рекомендации медико-социальной экспертизы, а также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При направлении инвалида и обучающегося с ограниченными возможностями здоровья в организацию или предприятие для прохождения, предусмотренной учебным планом, колледж-интернат согласовывает с профильной организацией – базой практики, условия и виды работ, с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида.

При необходимости для прохождения производственной практики создаются специальные рабочие места в соответствии с нозологией, а также с учетом вида работ и характера труда, выполняемых обучающимися трудовых функций на предприятиях-базах практики.

Реализация рабочей программы профессионального ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, предполагает проведение производственной практики (по профилю специальности) на предприятиях (организациях) на основе договора о практической подготовке обучающихся, заключаемого между организацией, осуществляющей образовательную

деятельность и организацией, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы.

Сроки практики определяется графиком учебного процесса.

Документация по организации производственной практики включает:

1. Договоры о практической подготовке обучающихся.
2. Приказы о распределении обучающихся по базам практики.
3. Задание на производственную практику (Приложение А)
4. Аттестационный лист по производственной практике (Приложение Г)
5. Характеристики с места прохождения производственной практики (Приложение

Д, Ж)

6. Дневник производственной практики (Приложение Б)
7. Отчет по производственной практике (титульный лист отчета Приложение В).

Во время производственной практики, обучающиеся самостоятельно выполняют работы в соответствии с программой практики и заданием.

**2. ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Таблица 4 – План и содержание производственной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание практики	Объем часов
1	2	3	4
Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
1	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	<p>Инструктаж о прохождении производственной практики (по профилю специальности).</p> <p>Знакомство с профессиональными программами и модулями. Знакомство с профессиональными программами и модулями.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p>	2
2	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	<p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.</p> <p>Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p>	2
3	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	<p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.</p>	2
4	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	<p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Ознакомление с видами отчетной документации</p>	2
	Выполнение поручений руководителя	Овладение технологией работы с различного вида договорами	

5	по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	(соглашениями).	2
		Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков.	
		Проанализировать возможности развития разработанных сегментов рынка и освоения новых сегментов рынка.	
		Прием заявки на резервирование номеров	
		Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	
		Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	
6	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; составление проекта договора с турфирмой.	2
		Разработать проект договора по вопросу сотрудничества	
7	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	Показать в отчете, каким образом контролируется оказание перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору) в соответствии с принятыми соглашениями.	2
		Подготовить приложения документов.	
Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
8	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	Составить расчеты стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.	2
		Составить расчеты для выписки гостей с использованием профессиональных программ.	
9	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	Подготовка счетов. Порядок расчетов по услугам. Системы бонусов. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	2
		Анализ работы организации. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Анализ работы организации.	
10	Оформление бухгалтерских	Изучить способы и порядок	2

	документов по кассовым операциям	расчетов с гостями. Провести расчет с гостем.	
		Изучить процедуру организации выезда гостя из отеля. Составить акт сдачи-приемки оказанных услуг.	
11	Выполнение обязанностей ночного портье	Выполнить краткое описание процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены. В отчете показать, каким образом осуществлена Вами поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, огостях (проживающих, отъезжающих). Подготовить приложения документов.	2
12	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита	Принять участие в процедуре передачи смены и ознакомиться с документацией, заполняемой при передаче смены. Ознакомиться с порядком проведения ночного аудита	2
13	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Профессиональное общение, этикет. Приемы эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2
Тема 3. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
14	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	Ознакомление и изучение режима работы предприятия Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Изучение правил хранения ценностей проживающих	2
15	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	Ознакомление со стандартами службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Составление перечня требований к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	2
16	Проведение контроля готовности номеров к заселению	Проведение контроля готовности номеров к заселению Изучение требования готовности номеров к заселению	2

17	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	Ознакомление с документами по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	
		Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	
18	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	Ознакомление с бланками заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	2
		Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	
19	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	Ознакомление с правилами и нормативами использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	2
		Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	
20	Ведение учета забытых вещей	Изучение особенностей учета забытых вещей;	
		Ознакомление с документами по учету забытых вещей; ведение учета забытых вещей	
21	Работа с просьбами и жалобами гостей	Анализ работы с просьбами и жалобами гостей.	
Тема 4. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж			
22	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	Изучение правил оформления актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	
		Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	
23	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	Изучение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	2
		Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	
24	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	Изучение инструктажа персонала службы	
		Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	
25	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	Изучение правил заполнения бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	2
		Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	
26	Оформление отчетной документации	Подготовка и оформление отчетной документации	
27	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и	Изучение правил безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	2
		Информирование потребителя о правилах	

	туристских комплексах	безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	
28	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	Изучение требований по оформлению актов на списание малоценного инвентаря	2
		Оформление актов на списание малоценного инвентаря	
Тема 5. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей			
29	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	2
		Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	
		Использование технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	
30	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Изучение форм и методов предоставления информации потребителям о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	2
		Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля, отвечающих за безопасность во время проживания в гостинице.	
31	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	Начисление и осуществление расчетов с гостями.	
		Заполнение соответствующей документации.	
32	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.	2
		Оформление и ведение документации по бронированию и продажам.	
		Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию.	
33	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	2
		Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	
		Изучение деталей договора с контрагентами и потребителями Оформление соответствующей документации	
34	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	Оформление соответствующей документации – проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями	2
35	Отработка навыков заключения договоров в	Оформление соответствующей документации – проекта договора в	

	соответствии с принятыми соглашениями	соответствии с принятыми соглашениями	
36	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	Оформление бланков заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	2
37	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	Изучение форм и методов предоставления информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	2
38	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	Изучение форм и методов предоставления информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	2
		Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам.	
		Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию.	
Тема 6. Процесс поселения и выселения гостей			
39	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	Изучение форм и методов предоставления информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	2
		Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам.	
		Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию.	
40	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	Оформление бланков принятых заявок на резервирование номеров	2
41	Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	Изучение алгоритма оформления визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	
42	Оформление счетов на полную/частичную	Оформление бланков счетов на полную/частичную предоплату и	2

	предоплату и подтверждение о резервировании номеров	подтверждение о резервировании номеров	
43	Внесение изменений в заказ на бронирование	Внесение дополнительной информации и изменений в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию	
44	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам.	2
		Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию.	
45	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	Изучение технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	2
		Составление расчетов стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.	
		Составление расчетов для выписки гостей с использованием профессиональных программ.	
46	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	Составление расчетов стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.	
		Составление расчетов для выписки гостей с использованием профессиональных программ.	
47	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Оформление бланков бухгалтерских документов по кассовым операциям.	
		Использование техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
48	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Оформление соответствующей документации.	2
		Составление расчетов стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.	
		Составление расчетов для выписки гостей с использованием профессиональных программ.	
49	Формирование отчета по производственной практике	Описать и проанализировать виды работ по производственной практике.	2

	по ПМ.02	Сделать выводы о результатах прохождения производственной практики, какие задачи были реализованы, какие цели достигнуты.	
Дифференцированный зачет			2
Всего			72

3 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

По результатам производственной практики обучающиеся сдают дифференцированный зачет.

Требования к дифференцированному зачету по производственной практике: дифференцированный зачет по производственной практике выставляется с учетом результатов выполнения заданий и их отражения в отчете по производственной практике.

Дифференцированный зачет по производственной практике выставляется на основании следующих критериев:

- систематичность работы обучающегося в период практики, как на базе практики, так и с руководителем;
- степень включенности обучающегося в деятельность коммерческой службы базы практики, ответственность, активность, инициативность при выполнении заданий;
- адекватное оперирование и применение на практике имеющихся теоретических знаний;
- самостоятельность проведения основных форм и видов практической деятельности, предусмотренных программой практики;
- качество и профессионализм выполнения заданий;
- содержание и качество оформляемой отчетной документации;
- своевременность представляемой отчетной документации;
- положительный отзыв руководителя практики.

Оценка «отлично» выставляется при выполнении всех вышеперечисленных критериев.

Оценка «хорошо» выставляется при нарушении сроков сдачи отчетной документации без уважительной причины не более чем на 1 день и/или при небрежном оформлении документации (с сохранением профессионального уровня выполнения видов работ, предусмотренной практикой).

Оценка «хорошо» выставляется также при наличии в отчетной документации негрубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о некотором снижении уровня профессионализма выполнения заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при сдаче отчетной документации позднее указанного срока более чем на неделю без уважительной причины, при общей правильности документации и высоком качестве оформления. Оценка «удовлетворительно» может быть выставлена, если отчетная документация сдана в положенный срок, но в ней отсутствует какой-либо документ, что свидетельствует о невыполнении одного из видов деятельности, указанного в программе без его адекватной замены. Оценка «удовлетворительно» может быть выставлена также в случае несистематичности работы студента на базе практики, т.е. при его неорганизованности и сниженной ответственности при выполнении тех или иных видов деятельности. Оценка «удовлетворительно» выставляется при наличии в отчетной документации ошибок, указывающих на низкий уровень профессиональности заключений и рекомендаций, изложенных обучающимся.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если отчетная документация не сдана в течение десяти дней со дня установленного срока, если выполнена на низком, непрофессиональном уровне. Оценка «неудовлетворительно» ставится также в случае

неорганизованности и низкой ответственности обучающегося – практиканта при выполнении тех или иных видов деятельности на базе практики. Такие нарушения прохождения практики должны быть отражены в отзыве организации, на базе которой, обучающийся проходил практику, с рекомендацией оценки «неудовлетворительно».

Контроль и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе её проведения, самостоятельного выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Таблица 5 – Результаты и основные показатели оценки результата

Результаты (освоенные ПК,ОК)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
---	--	---

<p>ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> - планирует деятельность службы приема и размещения; - оценивает и планирует потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной практике. Экспертная оценка выполнения индивидуального задания. Анализ и оценка материалов по производственной практике, дневника, анализ результатов отчета по производственной практике</p>
<p>ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организует деятельность службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; - проводит вводный и текущий инструктаж подчиненных; - распределяет обязанности и определяет степени ответственности подчиненных; - координирует деятельность подчиненных; - взаимодействует со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управляет конфликтными ситуациями в службе приема и размещения. 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной практике. Экспертная оценка выполнения индивидуального задания. Анализ и оценка материалов по производственной практике, дневника, анализ результатов отчета по производственной практике</p>
<p>ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> - контролирует выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; - стимулирует подчиненных и реализует меры по обеспечению их лояльности; - организует и контролирует соблюдение требований охраны труда на рабочем месте. 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной практике. Экспертная оценка выполнения индивидуального задания. Анализ и оценка материалов по производственной практике,</p>

		дневника, анализ результатов отчета по производственной практике
ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	- выполняет санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной практике. Экспертная оценка выполнения индивидуального задания. Анализ и оценка материалов по производственной практике, дневника, анализ результатов отчета по производственной практике
ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполняет работу в соответствии установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение в процессе производственной практики. Оценка производственного процесса. Оценка результатов. Оценка выполнения индивидуальных заданий. Анализ результатов аттестационного листа.
ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знает виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеет методикой хранения и поиска информации Владеет техникой составления, учета и хранения отчетных данных	Собеседование Экспертное наблюдение в процессе производственной практики. Оценка производственного процесса. Оценка результатов. Оценка выполнения индивидуальных заданий. Анализ результатов аттестационного листа.
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеет основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеет технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с	Собеседование Экспертное наблюдение в процессе производственной практики. Оценка производственного процесса. Оценка результатов. Оценка выполнения индивидуальных заданий. Анализ результатов аттестационного листа.

	клиентом за предоставленные услуги	
ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействует с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Собеседование Экспертное наблюдение в процессе производственной практики. Оценка производственного процесса. Оценка результатов. Оценка выполнения индивидуальных заданий. Анализ результатов аттестационного листа.
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знает теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеет способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Собеседование Экспертное наблюдение в процессе производственной практики. Оценка производственного процесса. Оценка результатов. Оценка выполнения индивидуальных заданий. Анализ результатов аттестационного листа.
ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполняет работу в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Собеседование Экспертное наблюдение в процессе производственной практики. Оценка производственного процесса. Оценка результатов. Оценка выполнения индивидуальных заданий. Анализ результатов аттестационного листа.

4 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Нормативно-правовые акты

1 Правила предоставления гостиничных услуг [Электронный ресурс].: Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

2 Об основах туристической деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]. Федеральный закон № 132-ФЗ от 24.11.1996г. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

3 ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

4 Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения [Электронный ресурс]. Приказ Ростуризма от 21.07.2005г. № 86 // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

Основная литература

1 Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

2 Никольская, Е.Ю. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие / Никольская Е.Ю. и др. — Москва : КноРус, 2018. — 298 с. — ISBN 978-5-4365-2567-9. — URL: <https://book.ru/book/931292> (дата обращения: 11.10.2021). — Текст : электронный.

3 Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

4 Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/>

5 Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Дополнительная литература:

1 Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / Стригунова Д.П. — Москва : КноРус, 2021. — 312 с. — ISBN 978-5-406-03292-3. — URL: <https://book.ru/book/936578> (дата обращения: 11.10.2021). — Текст : электронный.

2 Коновалова, Е.Е. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства: сборник статей / Коновалова Е.Е. — Москва : Русайнс, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-4365-7913-9. — URL: <https://book.ru/book/941597> (дата обращения: 11.10.2021). — Текст : электронный.

Интернет ресурсы

1 Портал про гостиничный бизнес - URL:<http://prohotel.ru/>– Текст: электронный.

2 Портал гостиничного бизнеса URL: <http://www.hotelline.ru/>– Текст: электронный.

3 Единое окно доступа к образовательным ресурсам, федеральный портал: URL : <http://window.edu.ru/>– Текст: электронный.

- 4 Официальный сайт Роспотребнадзора: URL : <http://rospotrebnadzor.i-u/>–
Текст: электронный.
- 5 Реестр профессиональных стандартов: URL: <http://profstandart.rosmintrud.ru/>–
Текст: электронный.

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

5.1 Содержание производственной практики

Виды работ	Формируемые профессиональные и общие компетенции	Содержание выполняемых работ
Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков	ПК 2.1 ОК 01-05, ОК 09	Инструктаж о прохождении производственной практики (по профилю специальности). Знакомство с профессиональными программами и модулями. Знакомство с профессиональными программами и

<p>информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p>	модулями.
	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
	Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.
	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
	Ознакомление с видами отчетной документации
	Овладение технологией работы с различного вида договорами (соглашениями).
	Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков.
	Проанализировать возможности развития разработанных сегментов рынка и освоения новых сегментов рынка.
	Прием заявки на резервирование номеров
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми	

		соглашениями.
		Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; составление проекта договора с турфирмой.
		Разработать проект договора по вопросу сотрудничества
		Показать в отчете, каким образом контролируется оказание перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору) в соответствии с принятыми соглашениями.
		Подготовить приложения документов.
Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям Выполнение обязанностей ночного портье Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ПК 2.3 ОК 01-05, ОК 09	Составить расчеты стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.
		Составить расчеты для выписки гостей с использованием профессиональных программ.
		Подготовка счетов. Порядок расчетов по услугам. Системы бонусов. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
		Анализ работы организации. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Анализ работы организации.
		Изучить способы и порядок расчетов с гостями. Провести расчет с гостем.
		Изучить процедуру организации выезда гостя из отеля. Составить акт сдачи-приемки оказанных услуг.
		Выполнить краткое описание процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены. В отчете показать, каким образом осуществлена Вами поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих,

		отъезжающих).
		Подготовить приложения документов.
		Принять участие в процедуре передачи смены и ознакомиться с документацией, заполняемой при передаче смены.
		Ознакомиться с порядком проведения ночного аудита
		Профессиональное общение, этикет.
		Приемы эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
Тема 3. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
<p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей</p>	<p>ПК 2.2</p> <p>ОК 01-05, ОК 09</p>	Ознакомление и изучение режима работы предприятия
		Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
		Изучение правил хранения ценностей проживающих
		Ознакомление со стандартами службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
		Составление перечня требований к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
		Проведение контроля готовности номеров к заселению
		Изучение требования готовности номеров к заселению
		Ознакомление с документами по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
		Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
		Ознакомление с бланками заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
		Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
		Ознакомление с правилами и нормативами использования моющих и чистящих средств, инвентаря,

		оборудования.
		Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
		Изучение особенностей учета забытых вещей;
		Ознакомление с документами по учету забытых вещей; ведение учета забытых вещей
		Анализ работы с просьбами и жалобами гостей.
Тема 4. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж		
<p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p>	<p>ПК 2.3</p> <p>ОК 01-05, ОК 09</p>	Изучение правил оформления актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
		Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
		Изучение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества
		Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества
		Изучение инструктажа персонала службы
		Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий
		Изучение правил заполнения бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
		Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
		Подготовка и оформление отчетной документации
		Изучение правил безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
		Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
Изучение требований по оформлению актов на списание малоценного инвентаря		
Оформление актов на списание малоценного инвентаря		
Тема 5. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей		
Отработка навыков	ПК 2.1	Составление и обработка документации

<p>работы с профессиональными программами и их модулями</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории</p>	<p>ОК 01-05, ОК 09</p>	<p>по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p>
		<p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p>
		<p>Использование технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p>
		<p>Изучение форм и методов предоставления информации потребителям о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p>
		<p>Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля, отвечающих за безопасность во время проживания в гостинице.</p>
		<p>Начисление и осуществление расчетов с гостями.</p>
		<p>Заполнение соответствующей документации.</p>
		<p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.</p>
		<p>Оформление и ведение документации по бронированию и продажам.</p>
		<p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию.</p>
		<p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p>
		<p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p>
		<p>Изучение деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Оформление соответствующей документации</p>
		<p>Оформление соответствующей документации – проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями</p>
<p>Оформление соответствующей документации – проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями</p>		
<p>Оформление бланков заявки на</p>		

<p>на требуемый период и их стоимости Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p>		<p>резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Изучение форм и методов предоставления информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Изучение форм и методов предоставления информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам.</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию.</p>
Тема 6. Процесс поселения и выселения гостей		
<p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Отработка навыков использования</p>	<p>ПК 2.1 ОК 01-05, ОК 09</p>	<p>Изучение форм и методов предоставления информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам.</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию.</p> <p>Оформление бланков принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Изучение алгоритма оформления визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление бланков счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение дополнительной информации и изменений в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование</p>

<p>технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>		номеров. Оформление и ведение документации по бронированию и продажам.
		Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Создание отчетов по бронированию.
		Изучение технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
		Составление расчетов стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.
		Составление расчетов для выписки гостей с использованием профессиональных программ.
		Составление расчетов стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.
		Составление расчетов для выписки гостей с использованием профессиональных программ.
		Оформление бланков бухгалтерских документов по кассовым операциям.
		Использование техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
		Оформление соответствующей документации.
		Составление расчетов стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.
Составление расчетов для выписки гостей с использованием профессиональных программ.		
Дифференцированный зачет по производственной практике по ПМ.02		

5.2 Требования к оформлению отчета производственной практики

5.2.1 Содержание отчёта

Отчет по производственной практике представляет собой комплект материалов, включающий в себя документы на прохождение практики; материалы, подготовленные практикантом и подтверждающие выполнение заданий по практике в рабочей тетради.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель в следующем порядке:

№ п/п	Расположение материалов в отчете
1.	Титульный лист отчета по производственной практике
2.	Внутренняя опись документов, находящихся в деле
3.	Календарно-тематический план прохождения практики
4.	Индивидуальное задание
5.	Аттестационный лист по производственной практике
6.	Характеристики руководителя практики на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций
7.	Дневник
8.	Содержание отчета
9.	Описательная часть отчета
10.	Приложения

Структура отчета по производственной практике по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Отчет по производственной практике составляется индивидуально каждым обучающимся и должен отражать его деятельность в период практики.

Отчет составляется по основным разделам программы в печатном виде. Изложение отчета должно носить не повествовательный характер, а основываться на аналитических материалах с обязательной оценкой изученного практического опыта, выводами и предложениями по совершенствованию деятельности профессии горничной.

Общими требованиями к отчету являются: целевая направленность, логичное, аргументированное и ясное изложение материала, полнота освещения вопросов, предусмотренных программой практики, доказательность выводов, грамотность оформления, наличие схем, диаграмм, графиков и таблиц.

Объем отчета – 10-15 страниц. Список документов, нормативных и инструктивных материалов и литературы в основной объем отчета не включаются.

Текст отчета по практике должен быть набран на персональном компьютере и распечатан на принтере, шрифт 14 пт. (Times New Roman), с межстрочным интервалом – 1,5. Требования к полям: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

Абзацный отступ составляет 1,25 см. Текст выравнивается по ширине. Оригинал отчета по практике печатается на одной стороне листа белой односортной бумаги формата А4 (размером 210x297 мм).

Текст печатается в текстовом редакторе Microsoft Word for Windows Тип шрифта: Times New Roman. Для основного текста размер 14 п. т., обычный.

Заголовки

Для заголовков разделов размер шрифта 16 п. т. полужирный, буквы строчные. Заголовки разделов выравниваются по центру без абзацного отступа.

Шрифт заголовков подразделов - размер 14 п. т. полужирный, выравниваются по центру без абзацного отступа. В конце заголовков точки не ставятся.

Текст заголовков, состоящих из нескольких строк, набирается с межстрочным интервалом – 1,5. Если заголовок состоит из двух предложений, то их разделяют точкой.

Между названием раздела и подраздела, а также между подразделом и текстом имеется одна свободная строка с межстрочным 1,5 интервалом.

Между текстом и следующим подразделом имеется две свободные строки с межстрочным 1,5 интервалом.

В тексте ничего не подчеркивается, курсивом не выделяется.

В оглавлении и по тексту заголовки глав и параграфов нумеруются арабскими цифрами.

Заголовки разделов отчета не нумеруются. Каждый заголовок должен состоять только из одного предложения. Оформление: шрифт 16 п. т., Times New Roman, полужирный, буквы строчные. Данные заголовки также выравниваются по центру без абзацного отступа.

Страницы текста нумеруются, номер страницы ставится арабскими цифрами в правой нижней части листа без точки.

Страницы, которые не нумеруются:

- титульный лист;
- лист задания;
- календарный план;
- содержание.

Реальная нумерация начинается с раздела «введение».

Затем далее располагаются: разделы, заключение, список использованных источников, приложения.

Каждый раздел начинается с новой страницы. Подразделы начинать с новой страницы не целесообразно.

Перечисления

В тексте отчета могут быть приведены перечисления. Перечисления выделяют в тексте абзацным отступом, который используют только в первой строке. Перед каждой позицией перечисления ставят тире «–». Если необходимо в тексте отчета по практике сослаться на одно или несколько перечислений, то перед каждой позицией вместо тире ставят строчную букву, приводимую в алфавитном порядке, а после нее – скобку.

Для дальнейшей детализации перечисления используют арабские цифры, после которых ставят скобку, приводя их со смещением вправо на два знака относительно перечислений, обозначенных буквами.

Допускается вместо тире приводить арабские цифры (со скобкой или без скобки), а для дальнейшей детализации использовать строчные буквы русского или латинского алфавитов в алфавитном порядке (со скобкой или без скобки) после них.

Формулы

Формулы, содержащиеся в отчете по практике, располагают на отдельных строках, выравнивают по центру и нумеруют сквозной нумерацией арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках. Непосредственно под формулой приводится расшифровка символов и числовых коэффициентов, если они не были пояснены в тексте. В этом случае сразу после формулы (до ее номера) ставится запятая, а первая строка расшифровки (выравнивание по левому краю) начинается словом «где» без двоеточия после него. Все позиции перечисления при расшифровке делаются с абзацным отступом с межстрочным интервалом - 1. Выше и ниже каждой формулы, а также после расшифровки должно быть оставлено не менее одной свободной строки (с межстрочным интервалом – 1,5).

Ссылки на источники по формулам необходимо делать только по тексту. На строках, где расположены формулы и расшифровки, ссылки размещать не следует.

Пояснения каждого символа приводят с новой строки в той последовательности, в которой эти символы приведены в формуле. Первую строку пояснения начинают со слова «где».

При приведении цифрового материала должны использоваться только арабские цифры, за исключением общепринятой нумерации кварталов, полугодий, которые обозначаются римскими цифрами. Римские цифры и даты, обозначаемые арабскими цифрами, не должны сопровождаться падежными окончаниями. Количественные числительные в тексте пишутся также без падежных окончаний. Если в тексте

необходимо привести ряд величин одной и той же размерности, то единица измерения указывается только после последнего числа.

Знаки

Такие знаки, как «№», «%» в тексте пишутся только словами: «номер», «процент» (...денежные средства 0,87 процента). Математические знаки, такие как «+», «-», «=», «>» итак далее, используются только в формулах. В тексте их следует писать словами «плюс», «минус» и т.п.

Приведенные в основном тексте таблицы, рисунки и графики должны сопровождаться их анализом. Громоздкие таблицы, рисунки, графики и иные материалы обычно оформляются приложениями к отчету и располагаются после раздела «Список использованных источников». В тексте на них делают ссылки.

Приложение

Слово «Приложение» пишется по центру, сферху страницы, без обзацного отступа 16 шрифтом, Times New Roman. Приложение нумеруется латинскими буквами.

Иллюстрация (рисунок)

Иллюстрации по тексту отчета (рисунки, графики, диаграммы и др.) следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Иллюстрации должны иметь наименования и пояснительные данные (подрисуночный текст). Надписи на иллюстрациях, наименования и подрисуночный текст выравниваются по центру.

В подрисуночном тексте применяют одинарный интервал между строк. После наименования рисунка точка не ставится. Выше и ниже каждой иллюстрации следует оставить не менее одной свободной строки (межстрочный интервал – 1,5).

Ссылки на источники

Ссылки на источники следует указывать порядковым номером, которым он определяется в структурном разделе «Список использованных источников». Номер выделяют двумя квадратными скобками.

Пример:

Большинство российских предприятий чаще всего оценивают эффективность рекламной кампании по тому, как продается продукция, иностранные предприятия - путём проведения опросов, определяющих, кто, как часто и какую рекламу видел [11].

При ссылках на разделы, подразделы, приложения следует указывать их порядковый номер, например :

«.....в разделе 3»

«.....в приложении А».

Примеры могут быть приведены в тех случаях, когда они поясняют требования документа или способствуют более краткому их изложению.

Примеры размещают, нумеруют и оформляют так же, как и примечания.

Сокращения слов в тексте не допускаются за исключением особых случаев, приведенных в правилах библиографического описания. Например, допускаются следующие сокращения: то есть - т.е., итак далее - и т.д., и тому подобное - и т.п., и другие - и др., год (годы) - г. (гг.), тысячи, миллионы, миллиарды - тыс., млн., млрд., рубли - руб., копейки - коп.

Разрешается применение узкоспециализированных сокращений с их детальной расшифровкой после первого упоминания.

Пример:

ОАО (открытое акционерное общество)

Не рекомендуется вводить собственные сокращения обозначений и терминов.

Если в работе приводится ряд числовых значений, имеющих одну и ту же единицу измерения, то ее указывают только в конце последнего числового значения.

Пример: 125, 347 и 963 тыс. руб., или 14, 49 и 78%.

Единицы измерения обозначаются сокращенно.

Пример: центнер - ц, тонна - т, минута - мин, час - ч, километр - км, километр в час - км/ч и т.д.).

После таких сокращений точка не ставится. Денежные измерения обозначаются точкой: коп., руб., млн. руб. и т.д.

Приложения

Приложения оформляются как продолжение данной работы на последующих ее листах. В приложениях помещают материал, дополняющий содержание основного текста.

Приложениями могут быть, например: рисунки и таблицы большого формата, инструкции, анкеты, сводные анкеты, схемы, формы первичных документов, графический материал и т.д.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием слова «Приложение X» - 16 шрифтом, Times New Roman, без абзацного отступа слово, выравнивание «по центру», с первой прописной буквы отдельной строкой. Приложение должно иметь заголовок, который записывают полужирным шрифтом, размер 14, с первой прописной буквы отдельной строкой, выравнивание «по центру».

Приложения обозначают прописными буквами русского алфавита, начиная с А и т.д., (например: Приложение В). За исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. В случае полного использования букв русского алфавита допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

Приложения должны иметь общую с остальной частью отчета сквозную нумерацию страниц.

Список использованных источников

Список использованных источников составляет одну из существенных частей отчета.

Название печатается сверху по центру страницы, без абзацного отступа слово, выравнивание «по центру», с первой прописной буквы отдельной строкой, 16 шрифтом, Times New Roman, Включенные в такой список источники должны иметь отражение в тексте отчета по практике. Все источники располагаются в алфавитном порядке.

Пример:

Список использованных источников (16)

Законодательные материалы (14)

1. Правила предоставления гостиничных услуг [Электронный ресурс].: Постановление правительства РФ от 11 ноября 2020 г. № 1853 //Режим доступа:<http://consultant.ru>

2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс].: Федеральный закон № 132-ФЗ от 24.11.1996 г. //Режим доступа:<http://consultant.ru>

Электронные ресурсы

Учебник, учебное пособие

1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 224 с. - ISBN 978-5-7695-8945-4

2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 208 с. ISBN 978-5-7255-8545-3

3. Потапова И.И. Организация и обслуживание гостей в процессе проживания [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. - изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 320 с. ISBN 978-5-4668-1550-0

4. Полюшко Ю.В. Сборник стандартов обслуживания для персонала службы эксплуатации номерного фонда в гостинице / Ю. Полюшко «Издательские решения», 136 с. ISBN 978-5-00-504648-2

Сайт, портал

Газета.Ру: [сайт] / учредитель АО «Газета.Ру». - Москва, 1999 - . - Обновляется в течение суток. - URL: <https://www.gazeta.ru>(дата обращения: 15.04.2018). – Текст: электронный.

Российская книжная палата: [сайт]. - 2018. - URL: <http://bookchamber.ru/isbn.html> (дата обращения: 22.05.2018). - Текст: электронный.

ТАСС: информационное агентство России: [сайт]. - Москва, 1999 - . - Обновляется в течение суток. – URL: <http://tass.ru>(дата обращения: 26.06.2018). - Текст : электронный.

6 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по производственной практике ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг состоит из заданий, которые необходимо выполнить в рабочей тетради.

Оценка качества подготовки студентов осуществляется в двух основных направлениях:

- оценка уровня освоения программы учебной практики;
- оценка сформированности общих и профессиональных компетенций обучающихся.

По окончании учебной практики студентом предоставляется:

- дневник по производственной практике;
- отчет по производственной практике.

Аттестация по итогам производственной практики ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг осуществляется после сдачи документов руководителю производственной практики от колледжа-интерната и фактической защиты отчета, на основе оценки выполнения студентом программы производственной практики.

Критериями оценки являются: уровень теоретического осмысления студентами своей практической деятельности (её целей, задач, содержания); степень и качество приобретенных студентами практических умений и опыта, овладения профессиональными компетенциями.

Критерии оценок заданий по учебной практике:

Шкала оценивания	Критерии
Отлично	Задания по производственной практике в рабочей тетради выполнены полностью в соответствии с учебно-методическим пособием по практике, необходимые практические навыки

	работы с освоенным материалом сформированы, на защите отчета полностью ориентируется в работе, отвечает на все поставленные вопросы, все необходимые компетенции сформированы на высоком уровне.
Хорошо	Задания по производственной практике в рабочей тетради в основном объеме выполнены с незначительными ошибками, в соответствии с учебно-методическим пособием по практике, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, на защите отчета в целом ориентируется в работе, отвечает на основные вопросы по работе, необходимые компетенции сформированы на среднем уровне.
Удовлетворительно	Задания по производственной практике выполнены в минимальном объеме и/или со значительными ошибками, в соответствии с учебно-методическим пособием по практике, практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, на защите отчета ориентируется в работе недостаточно хорошо, отвечает не на все вопросы по работе, необходимые минимальные компетенции сформированы
Неудовлетворительно	Задания по производственной практике выполнены частично, практические навыки работы с освоенным материалом не сформированы, на защите отчета не ориентируется в работе, на поставленные вопросы не отвечает, необходимые компетенции не сформированы

