

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
КОЛЛЕДЖ МНОГОУРОВНЕВОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ
(в составе ПОП)
Директор КМПО РАНХиГС
_____ Шабалина Т.Ю.
«18» февраля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

НАИМЕНОВАНИЕ ПРАКТИКИ: УЧЕБНАЯ И ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

КОД СПЕЦИАЛЬНОСТИ: 43.02.16

КОД ПРАКТИКИ В УЧЕБНОМ ПЛАНЕ: УП, ПП

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: ОЧНАЯ

ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ: ЗАЧЕТ С ОЦЕНКОЙ, КОМПЛЕКСНЫЙ
ЗАЧЕТ С ОЦЕНКОЙ

Москва, 2025 г.

Рабочая программа учебной и производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100.

Председатель ПЦК _____ Морозова Т.Н.

« ____ » _____ 2025 г.

Заместитель директора по УМР _____ Гасанов С.Ф.

« ____ » _____ 2025 г.

Разработчик:

Трифонова М.М. – зав. методическим кабинетом КМПО РАНХ и ГС

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	10
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	21
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	32

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения практики

Рабочая программа учебной и производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100.

Осуществление реализации рабочей программы предусмотрено на государственном языке.

Рабочая программа может быть реализована в соответствии с индивидуальным учебным планом обучающегося.

При реализации рабочей программы не могут быть использованы методы и средства обучения, образовательные технологии, наносящие вред физическому или психическому здоровью обучающихся.

Освоение рабочей программы учебной и производственной практики сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией обучающихся.

Рабочая программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Место учебной и производственной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: программа учебной и производственной практики относится к профессиональной подготовке и входит в цикл Профессиональные модули.

Учебная и производственная практика позволяет освоить виды профессиональной деятельности (ВПД):

специалист по туризму и гостеприимству, специализация: гостиничные услуги

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- предоставление гостиничных услуг;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего «Портье»).

специалист по туризму и гостеприимству, специализация: предоставление туроператорских и турагентских услуг:

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- предоставление туроператорских и турагентских услуг;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего «Агент по бронированию»)

1.3. Цели и задачи учебной и производственной практики:

Практика представляет собой вид учебной деятельности, направленный на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практика обеспечивает: последовательное расширение круга формируемых у обучающегося умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому, целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций, связь практики с теоретическим обучением.

В результате прохождения учебной и производственной практики, реализуемой в рамках программы подготовки специалистов среднего звена по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО, обучающийся должен приобрести следующий практический опыт:

Таблица 1.

Вид профессиональной деятельности	Код и наименование профессионального модуля	Приобретаемый практический опыт
организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</p> <p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p> <p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</p>
предоставление гостиничных услуг	ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	<p>Оказание помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение</p> <p>Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>

		<p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</p> <p>Помощь 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</p>
--	--	---

		<p>Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>
предоставление туроператорских и турагентских услуг	ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	<p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Проверка наличия всех реквизитов заказа</p> <p>Идентификация вида заказа</p> <p>Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль</p> <p>Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p> <p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p>
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего «Портъе»)	<p>подготовки счетов и организации отъезда гостей;</p> <p>передачи дел по окончании смены дежурному администратору приема, регистрации и размещения гостей;</p> <p>предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</p>
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	<p>приема заказов на бронирование от потребителей;</p>

	(Выполнение работ по должности служащего «Агент по бронированию»)	выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании; аннулирования бронирования.
--	---	---

1.4.Количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:

специалист по туризму и гостеприимству, специализация: гостиничные услуги

Всего часов на учебную и производственную практику: 432 часа, в том числе:

Учебная практика 144 часа;

Производственная практика 324 часа.

специалист по туризму и гостеприимству, специализация: предоставление туроператорских и турагентских услуг:

Всего часов на учебную и производственную практику: 432 часа, в том числе:

Учебная практика 144 часа;

Производственная практика 324 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Общие и профессиональные компетенции, формируемые в результате прохождения учебной и производственной практики в соответствии с ФГОС по специальности.

Результатом прохождения учебной и производственной практики является освоение обучающимися видов профессиональной деятельности:

специалист по туризму и гостеприимству, специализация: гостиничные услуги

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- предоставление гостиничных услуг;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего «Портъе»).

специалист по туризму и гостеприимству, специализация: предоставление туроператорских и турагентских услуг:

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- предоставление туроператорских и турагентских услуг;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего «Агент по бронированию») в том числе общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.
ВД 2	Предоставление гостиничных услуг (по выбору)
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа
ВД 3	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего Портье)
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа
ВД 3	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего Агент по бронированию)
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Объем учебной и производственной практики и вид контроля.

Вид учебной работы	Объем часов	Вид контроля
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
Всего часов, в том числе	144	
ПП.01.01 Производственная практика	144	Зачет с оценкой
ПМ.02. Предоставление гостиничных услуг		
Всего часов, в том числе	216	
УП.02.01 Учебная практика	108	Зачет с оценкой
ПП.02.01 Производственная практика	108	Зачет с оценкой
ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг		
Всего часов, в том числе	216	
УП.02.01 Учебная практика	108	Зачет с оценкой
ПП.02.01 Производственная практика	108	Зачет с оценкой
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего Портъе)		
Всего часов, в том числе	108	
УП.03.01 Учебная практика	36	Комплексный зачет с оценкой
ПП.03.01 Производственная практика	72	Комплексный зачет с оценкой
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего Агент по бронированию)	108	
УП.03.01 Учебная практика	36	Комплексный зачет с оценкой
ПП.03.01 Производственная практика	72	Комплексный зачет с оценкой

3.2. Тематический план и содержание учебной и производственной практики

Наименование профессиональных модулей, практик, разделов, тем	Содержание выполняемых работ	Объем часов	Код профессиональных и общих компетенций
1	2	3	4
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства			
ПП.01.01 Производственная практика		144	
Тема 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Виды работ Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ.	54	ОК 01 – ОК 05, ОК 07, ОК 09, ПК.1.1 – ПК 1.4
Тема 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. Составление и обработка документации;	26	

	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.		
Тема 3 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	Виды работ Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.	12	
Тема 4 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	Виды работ Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	44	
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	8	
ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг		216	
УП.02.01 Учебная практика		108	
Тема 1 Организация работы службы приема и размещения	Виды работ Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования	16	ОК 01 – ОК 05, ОК 09 ПК.2.1 – ПК.2.4

	Организация рабочего места		
Тема 2 Программное обеспечение работы службы приема и размещения	<p>Виды работ</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p>	10	
Тема 3 Анализ загруженности номерного фонда	<p>Виды работ</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p>	16	
Тема 4 Бронирование номерного фонда	<p>Виды работ</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p>	20	

	<p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>		
Тема 5 Дополнительные услуги, оказываемые проживающим	<p>Виды работ</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p>	8	
Тема 6 Обслуживание номерного фонда	<p>Виды работ</p> <p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>Оформление документов на забытые вещи</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p>	16	
Тема 7 Расчеты с гостями	<p>Виды работ</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p>	8	
Тема 8 Навыки общения с гостями	<p>Виды работ</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с</p>	12	

	использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях		
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	2	
ПП.02.01 Производственная практика		108	
Тема 1 Организация работы службы приема и размещения	Виды работ 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 Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление отчетной документации	20	ОК 01 – ОК 05, ОК 09 ПК.2.1 – ПК.2.4
Тема 2 Программное обеспечение работы службы приема и размещения	Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	10	
Тема 3 Бронирование номерного фонда	Виды работ Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке Оформление принятых заявок на резервирование номеров Внесение изменений в заказ на бронирование	10	

	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения		
Тема 4 Дополнительные услуги, оказываемые проживающим	Виды работ Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Ведение учета забытых вещей.	10	
Тема 5 Обслуживание номерного фонда	Виды работ Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Оформление актов на списание малоценного инвентаря	20	
Тема 6 Расчеты с гостями	Виды работ Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	10	
Тема 7 Навыки общения с гостями	Виды работ Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 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 использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Работа с просьбами и жалобами гостей.	10	

	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях		
Тема 8 Выполнение обязанностей ночного портье.	Виды работ Выполнение обязанностей ночного портье.	10	
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	8	
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг		216	
УП.02.01 Учебная практика		108	ОК 01 – ОК 07, ОК 09 ПК.2.1, ПК.2.2
Тема 1. Предоставление туроператорских / турагентских услуг	Виды работ: Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании Изучение правила по технике безопасности.	16	
	Изучение перечня основных и дополнительных услуг. Разработка программы обслуживания туристов. Организация обслуживания туристов в программном туризме.	30	
	Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. Проектирование туров с учетом запросов потребителей. Формирование технологической карты тура. Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором / турагентом в своей работе. Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства Рассчитать тур по заданным позициям	60	
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	2	
ПП.02.01 Производственная практика		108	ОК 01 – ОК 07, ОК 09 ПК.2.1, ПК.2.2
Тема 1. Предоставление туроператорских / турагентских услуг	Виды работ: Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг	40	
	Формирование туристского продукта	60	
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	8	
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким		108	

профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего Портъе)			
УП.03.01 Учебная практика		36	ОК 01 – ОК 05, ОК 09 ПК.2.1, ПК.2.2
Тема 1 Деятельность гостиничного предприятия	Виды работ Ознакомление со специализацией гостиничного предприятия. Ознакомление с нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средства размещения, в том числе охраной труда Ознакомление со штатной структурой службы «Приема, размещения и выписки гостей».	10	
Тема 2 Правила регистрации и обслуживания гостей в гостиничном предприятии	Виды работ Ознакомление с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номер Ознакомление с правилами регистрации и размещения гостей в гостиничном предприятии Ознакомление с правилами обслуживания в гостиничном предприятии Ознакомление с правилами проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения Ознакомление с принципами работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	24	
Промежуточная аттестация	Комплексный дифференцированный зачет	2	
ПП.03.01 Производственная практика		72	ОК 01 – ОК 05, ОК 09 ПК.2.1, ПК.2.2
Тема 1 Деятельность гостиничного предприятия	Виды работ Анализ специализации гостиничного предприятия. Анализ нормативно правовых актов РФ, регулирующих деятельность средства размещения, в том числе охраны труда Анализ штатной структуры службы «Приема, размещения и выписки гостей».	20	
Тема 2 Правила регистрации и обслуживания гостей в гостиничном предприятии	Виды работ Отработка навыков работы с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров Отработка навыков работы по регистрации и размещению гостей в гостиничном предприятии Отработка навыков работы по обслуживанию в гостиничном предприятии Отработка навыков работы по проведению расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения	44	

	Отработка навыков работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения		
Промежуточная аттестация	Комплексный дифференцированный зачет	8	
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего Агент по бронированию)		108	
УП.03.01 Учебная практика		36	ОК 01 – ОК 05, ОК 09 ПК.2.1
Тема 1. Организация рабочего места агента по бронированию	Виды работ: Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;	14	
Тема 2. Бронирование номеров	Виды работ: Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	20	

	<p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля</p>		
Промежуточная аттестация	Комплексный дифференцированный зачет	2	
ПП.03.01 Производственная практика		72	ОК 01 – ОК 05, ОК 09 ПК.2.1
Тема 1. Информирование клиентов	<p>Виды работ:</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 на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p>	24	
Тема 2. Бронирование номеров.	<p>Виды работ:</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p>	40	
Промежуточная аттестация	Комплексный дифференцированный зачет	8	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики требует наличия;

Кабинета «Информационных технологий в профессиональной деятельности»

Оборудование учебного кабинета:

- столы и стулья – рабочие места обучающихся;
- доска меловая;
- шкафы для хранения учебных материалов по предмету;

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место преподавателя
- персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место студента;
- мультимедиа проектор Epson EB-685W;
- выход в сеть Интернет;
- экран

Кабинета «Менеджмента и управления персоналом»

Оборудование учебного кабинета:

- столы и стулья – рабочие места обучающихся;
- доска меловая;
- шкафы для хранения учебных материалов по предмету;

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место преподавателя
- персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место студента;
- мультимедиа проектор Epson EB-685W;
- выход в сеть Интернет;
- экран

Кабинета «Основ маркетинга»

Оборудование учебного кабинета:

- столы и стулья – рабочие места обучающихся;
- доска меловая;
- шкафы для хранения учебных материалов по предмету;

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место преподавателя
- персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место студента;

- мультимедиа проектор Epson EB-685W;
- выход в сеть Интернет;
- экран

Кабинета «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»

Оборудование учебного кабинета:

- столы и стулья – рабочие места обучающихся;
- доска меловая;
- шкафы для хранения учебных материалов по предмету;

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место преподавателя
- персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место студента;
- мультимедиа проектор Epson EB-685W;
- выход в сеть Интернет;
- экран

Кабинета «Инженерных систем гостиницы»

Оборудование учебного кабинета:

- столы и стулья – рабочие места обучающихся;
- доска меловая;
- шкафы для хранения учебных материалов по предмету;

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место преподавателя
- персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место студента;
- мультимедиа проектор Epson EB-685W;
- выход в сеть Интернет;
- экран

Кабинета «Экономики и бухгалтерского учета»

Оборудование учебного кабинета:

- столы и стулья – рабочие места обучающихся;
- доска меловая;
- шкафы для хранения учебных материалов по предмету;

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место преподавателя
- персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место студента;
- мультимедиа проектор Epson EB-685W;

- выход в сеть Интернет;
- экран

Кабинета «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»

Оборудование учебного кабинета:

- столы и стулья – рабочие места обучающихся;
- доска меловая;
- шкафы для хранения учебных материалов по предмету;

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место преподавателя
- персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место студента;
- мультимедиа проектор Epson EB-685W;
- выход в сеть Интернет;
- экран

Кабинета «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»

Оборудование учебного кабинета:

- столы и стулья – рабочие места обучающихся;
- доска меловая;
- шкафы для хранения учебных материалов по предмету;

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место преподавателя
- персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место студента;
- мультимедиа проектор Epson EB-685W;
- выход в сеть Интернет;
- экран

Кабинета «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

Оборудование учебного кабинета:

- столы и стулья – рабочие места обучающихся;
- доска меловая;
- шкафы для хранения учебных материалов по предмету;

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место преподавателя
- персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место студента;
- мультимедиа проектор Epson EB-685W;
- выход в сеть Интернет;

- экран

Кабинета «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Оборудование учебного кабинета:

- столы и стулья – рабочие места обучающихся;
- доска меловая;
- шкафы для хранения учебных материалов по предмету;

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место преподавателя
- персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением и выходом в интернет – рабочее место студента;
- мультимедиа проектор Epson EB-685W;
- выход в сеть Интернет;
- экран

Лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

Основное оборудование

Кровать одноместная

Прикроватная тумбочка

Настольная лампа (напольный светильник)

Бра – 2 шт.

Мини – бар

Стол

Кресло

Стул

Зеркало

Шкаф

Телефон

Верхний светильник

Кондиционер

Телевизор

Гладильная доска

Утюг

Пылесос

Душевая кабина

Унитаз

Раковина

Зеркало

Одеяло

Подушка

Покрывало

Комплект постельного белья

Шторы

Напольное покрытие

Укомплектованная тележка горничной

Ершик для унитаза

Ведерко для мусора

Держатель для туалетной бумаги

Стакан
Полотенце для лица
Полотенце для тела
Полотенце для ног
Салфетка на раковину
Полотенце коврик
Индивидуальные косметические принадлежности
Основное оборудование
Кровать одноместная
Прикроватная тумбочка
Настольная лампа (напольный светильник)
Бра – 2 шт.
Мини – бар
Стол
Кресло
Стул
Зеркало
Шкаф
Телефон
Верхний светильник
Кондиционер
Телевизор
Гладильная доска
Утюг
Пылесос
Душевая кабина
Унитаз
Раковина
Зеркало
Одеяло
Подушка
Покрывало
Комплект постельного белья
Шторы
Напольное покрытие
Укомплектованная тележка горничной
Ершик для унитаза
Ведерко для мусора
Держатель для туалетной бумаги
Стакан
Полотенце для лица
Полотенце для тела
Полотенце для ног
Салфетка на раковину
Полотенце коврик
Индивидуальные косметические принадлежности

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

Основное оборудование

- 1 Комплексная автоматизированная система управления отелем
- 2 Имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000)

- 3 Ключи-карты для электронных замков
- 4 Мини-сейф
- 5 Эncoder магнитных карт
- 6 Терминал для платежных карт
- 7 Телефон/факс
- 8 Настенные часы
- 9 Зеркало
- 10 Настольная лампа
- 11 Флеш-накопитель
- 12 Кулер
- 13 Корзина для мусора
- 14 Стойка администратора
- 15 Шкаф стеллаж для документов полузакрытый
- 16 Кресло для гостиной
- 17 Ученический стол
- 18 Стол журнальный
- 19 Стул офисный
- 20 Устройство для имитации телефонного звонка
- 21 ЖК панель
- 22 Мобильная стойка под ЖК панель
- 23 Короткофокусный проектор с экраном
- 24 Презентер
- 25 Бумага (формат А4)
- 26 Блокнот
- 27 Стикеры
- 28 Пластиковая папка
- 29 Файлы
- 30 Степлер
- 31 Скобы для степлера
- 32 Карандаш
- 33 Ластик
- 34 Штрих
- 35 Держатель для ручки с ручкой
- 36 Калькулятор
- 37 Ножницы
- 38 Ручка шариковая
- 39 Коробка скрепок
- 40 Картридж для МФУ
- 41 Карта города (туристическая)
- 42 Органайзер для канцелярии
- 43 Лотки для бумаг
- 44 Пилот, 6 розеток

Производственная практика реализуется в организациях, направление деятельности которых соответствует профессиональной деятельности обучающихся: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными

компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

4.2. Информационное обеспечение обучения

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

Основные источники:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
3. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
4. 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>
5. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
6. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
7. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
8. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>

9. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
10. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
11. 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>
12. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
13. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
14. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
15. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
16. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
17. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
18. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. –

(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

19. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

20. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

21. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

22. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

23. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)

24. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

25. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

26. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

27. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

28. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-

Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .

29. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

30. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711> .

31. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

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».

4. 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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

5. 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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

6. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL: <https://book.ru/book/942119>

7. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

8. Крючкова, Т.М. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Крючкова Т.М., Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-406-03848-2. — URL: <https://book.ru/book/936927>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Содержание всех этапов практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту профессиональных модулей в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100.

Содержание и результат практик, проводимых в рамках профессиональных модулей согласован с организациями, предоставляющими места практик обучающимся.

Аттестация по итогам практик проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций (аттестационный лист по практике, отчет о прохождении практики, дневник по практике, характеристика с места прохождения практики).

При формировании фондов оценочных средств прохождения практик процедура оценки общих и профессиональных компетенций определяется совместно с организациями, предоставляющими места практик обучающимся.

Формы отчетности и оценочный материал прохождения практик разрабатывается и согласовывается с организациями, предоставляющими места практик обучающимся.

Рабочая программа учебной и производственной практики предусматривает осуществление образовательной деятельности на государственном языке Российской Федерации.

Все изменения, внесенные в рабочую программу учебной и производственной практики, фиксируют в пояснительной записке (лист изменений и дополнений).

Утвержденная рабочая программа хранится в учебно-методическом отделе.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Реализация программы учебной и производственной практики обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю проводимой практики, с опытом деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Вид контроля и оценки результатов освоения учебной и производственной практики: зачет с оценкой. Оценка результатов освоения учебной и производственной практики осуществляется руководителем практики.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код профессионального модуля	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	ПМ.01; ПМ02, ПМ.03	Наблюдение за деятельностью обучающегося.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	ПМ.01; ПМ02, ПМ.03	Наблюдение за деятельностью обучающегося.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	ПМ.01; ПМ02, ПМ.03	Наблюдение за деятельностью обучающегося.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	ПМ.01; ПМ02, ПМ.03	Наблюдение за деятельностью обучающегося.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	ПМ.01; ПМ02, ПМ.03	Наблюдение за деятельностью обучающегося.
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	ПМ02	Наблюдение за деятельностью обучающегося.
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	ПМ.01; ПМ02, ПМ.03	Наблюдение за деятельностью обучающегося.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	ПМ.01; ПМ02, ПМ.03	Выполнение обучающимся профессиональных задач на практике;
ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПМ.01	Выполнение работ по производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по производственной практике; Зачет с оценкой по производственной практике ПП 01.01.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПМ.01	Выполнение работ по производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по производственной практике; Зачет с оценкой по производственной практике ПП 01.01.
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПМ.01	Выполнение работ по производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по производственной практике; Зачет с оценкой по производственной практике ПП 01.01.
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	ПМ.01	Выполнение работ по производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по производственной практике; Зачет с оценкой по производственной практике ПП 01.01.
ВД 2 Предоставление гостиничных услуг		
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	ПМ02	Выполнение работ по учебной и производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по учебной и производственной практике; Зачет с оценкой по учебной практике УП 02.01. Зачет с оценкой по производственной практике ПП 02.01.

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	ПМ02	Выполнение работ по учебной и производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по учебной и производственной практике; Зачет с оценкой по учебной практике УП 02.01. Зачет с оценкой по производственной практике ПП 02.01.
ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	ПМ02	Выполнение работ по учебной и производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по учебной и производственной практике; Зачет с оценкой по учебной практике УП 02.01. Зачет с оценкой по производственной практике ПП 02.01.
ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	ПМ02	Выполнение работ по учебной и производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по учебной и производственной практике; Зачет с оценкой по учебной практике УП 02.01. Зачет с оценкой по производственной практике ПП 02.01.
ВД 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг		
ПК. 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	ПМ.02	Выполнение работ по учебной и производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по учебной и производственной практике; Зачет с оценкой по учебной практике УП 02.01. Зачет с оценкой по производственной практике ПП 02.01.
ПМ.2.2 Координировать работу по реализации заказа.	ПМ.02	Выполнение работ по учебной и производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по учебной и производственной практике; Зачет с оценкой по учебной практике УП 02.01. Зачет с оценкой по производственной практике ПП 02.01.

ВД.3 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего Портье)		
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	ПМ03	Выполнение работ по учебной и производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по учебной и производственной практике; Комплексный зачет с оценкой по учебной практике УП 03.01. Комплексный зачет с оценкой по производственной практике ПП 03.01.
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	ПМ03	Выполнение работ по учебной и производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по учебной и производственной практике; Комплексный зачет с оценкой по учебной практике УП 03.01. Комплексный зачет с оценкой по производственной практике ПП 03.01.
ВД.3 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего Агент по бронированию)		
ПК. 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	ПМ03	Выполнение работ по учебной и производственной практике предусмотренных рабочей программой; Выполнение отчета по учебной и производственной практике; Комплексный зачет с оценкой по учебной практике УП 03.01. Комплексный зачет с оценкой по производственной практике ПП 03.01.