

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шутов Олег Леонтьевич

Должность: Директор

Дата подписания: 07.06.2024 14:23:54

Уникальный программный ключ:

2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

направленность программы:

Гостиничные услуги

Краснодар, 2024

Рабочая программа учебной практики по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100, зарегистрирован в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111), укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм; с учетом профессиональных стандартов:

«Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395);

«Работник по приёму и размещению гостей» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 г. № 659н, зарегистрирован в Минюсте России 22 сентября 2017 г. № 48310) и компетенции «Администрирование отеля», «Туризм».

С учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:

О.Н. Грошева, преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

Рецензенты:

1. Л.С. Нарожная (ФИО) – преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»
2. В.Т. Иорданиян (ФИО) – работодатель, ИП Иорданиян В.Т., Отель «Валенсия»

Рабочая программа согласована

1. «10» мая 2024 г.

Представитель работодателя

Отель «Валенсия», Индивидуальный предприниматель Иорданиян В.Т.

2. «10» мая 2024 г.

Представитель работодателя

Гранд отель «Уют», Индивидуальный предприниматель Иорданиян Т.М.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	5
3.	ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	8
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы, разработанной в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

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

1.2. Цели и задачи учебной практики

С целью овладения **видом профессиональной деятельности**

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

обучающийся в ходе освоения учебной практики должен

приобрести первоначальный практический опыт:

– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;

– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

– *проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;*

– *разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон;*

– *организация контроля исполнения персоналом принятых решений;*

сформировать умения:

– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;

– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

– владеть культурой межличностного общения;

– *презентовать себя и свои идеи;*

– *согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников;*

– *понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим;*

– *взаимодействовать с поставщиками туристских услуг;*

– *обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии;*

– *учитывать действующее законодательство при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации;*

– *разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции, стандарты операционных процедур, скрипты и т.д.);*

– *управлять конфликтными ситуациями / жалобами;*

– *поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами;*

– *применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;*

– *сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;*

- *применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта;*
- *осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме*

Знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- *правила публичной презентации и самопрезентации;*
- *основы клиентоориентированного взаимодействия;*
- *принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг;*
- *правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров;*
- *основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения;*
- *особенности межкультурной коммуникации с гостями;*
- *основы межличностного и делового общения;*
- *основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;*
- *правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);*
- *способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;*
- *правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование);*
- *правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения.*

ВД 2 Предоставление гостиничных услуг

обучающийся в ходе освоения учебной практики должен

приобрести первоначальный практический опыт:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы
- приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;

сформировать умения:

- 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;
- 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 по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- 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 программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- 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;
- 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.
- *соблюдать политику конфиденциальности;*
- *составлять отчеты о работе службы приема и размещения;*
- *проводить процедуру идентификации личности гостя;*
- *размещать гостей согласно статусу номерного фонда;*
- *хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;*
- *рекламировать и продавать услуги гостям на разных этапах их обслуживания;*
- *применять техники активных продаж: ап-сейл, кросс-сейл;*
- *рассчитывать ключевые показатели эффективности деятельности гостиниц и иных средств размещения;*
- *осуществлять прием, хранение и передачу денежных средств;*
- *эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс;*
- *осуществлять продажи дополнительных услуг;*
- знать:**
 - законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;
 - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
 - технологии организации процесса питания;
 - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
 - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
 - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
 - гостиничный маркетинг и технологии продаж;
 - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
 - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
 - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
 - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
 - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
 - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
 - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
 - иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
 - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
 - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
 - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
 - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
 - правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
 - *каналы прямых и непрямых продаж гостиниц и иных средств размещения;*
 - *тарифную политику;*
 - *виды бронирования;*
 - *способы гарантирования и аннулирования бронирования;*

- основные показатели эффективности деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами;
- финансово-кредитную политику (фкп) гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- основы рекламной деятельности;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- основы управления доходами;
- процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и бэк-офис;
- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- особенности обслуживания гостей, членов программ лояльности гостиниц и иных средств размещения;
- механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

ВД 3 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портъё

обучающийся в ходе освоения учебной практики должен

приобрести первоначальный практический опыт:

- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

сформировать умения:

- разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения;
- распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи;
- контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами;
- эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс;
- инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей;
- составлять отчеты о работе службы приема и размещения;
- управлять конфликтными ситуациями / жалобами;
- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;
- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- своевременно реагировать на специальные запросы гостей на иностранном языке;
- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой на иностранном языке;
- осуществлять въезд и выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля на иностранном языке;
- осуществлять регистрацию иностранных гостей гостиниц;
- осуществлять расчеты с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме на иностранном языке;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения на иностранном языке;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения на иностранном языке;
- осуществлять различные виды бронирования на иностранном языке;
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой на иностранном языке;

Знать:

- нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;
- технологический цикл обслуживания гостей;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
- стандарты внешнего вида сотрудников гостиниц и иных средств размещения;
- особенности распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- технологию работы с автоматизированными системами управления (асу);
- организационную структуру гостиничного комплекса или иного средства размещения, алгоритмы взаимодействия служб;
- виды бронирования;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и бэк-офис;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры) на иностранном языке
- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях, дополнительных предложениях отеля на иностранном языке.
- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения иностранных граждан;
- правила регистрации, размещения и выезда зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения на иностранном языке;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения на иностранном языке;
- виды бронирования на иностранном языке;
- алгоритм работы с жалобами гостей на иностранном языке.

Задачи учебной практики:

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

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего 216 часов, в том числе

ПМ.01 – 72 часа

ПМ.02 – 72 часа

ПМ.03 – 72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение общих компетенций (ОК):

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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ВД 2	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ВД 3	Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье
ПК 3.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

№ п/п	Виды работ	Содержание учебных занятий		Коли- чество часов	Коды компетенций		Формы и методы контроля
					ОК	ПК	
1	3	4		5	6	7	8
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства							
МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства							
Практический опыт производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства							
1	Организация рабочего места	1.1	Отработка навыков планирования потребности в персонале служб и организации рабочего места	2	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференциро- ванный зачет
		1.2	Распределение обязанностей и определение степени ответственности сотрудников	2			
2	Разработка плана целей деятельности служб	2.1	Планирование деятельности сотрудников служб предприятия туризма	2			
		2.2	Планирование деятельности сотрудников служб предприятий гостеприимства	2			
		Итого		8			
Практический опыт осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства							
3	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения	3.1	Анализ видов и возможностей специализированного программного обеспечения.	2	ОК.01-05,07,09	ПК.1.1-1.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцирован
		3.2	Отработка навыков работы по использованию информационной базы данных	2			

4	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	4.1	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ в работе сотрудников	2			ный зачет
		4.2	Применение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства	2			
5	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб	5.1	Координация деятельности подчиненных сотрудников и взаимодействие со службами предприятий туризма и гостеприимства	2			
		5.2	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2			
		Итого		12			

МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства

Практический опыт использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

6	Осуществление делопроизводства и документооборота	6.1	Организация делопроизводства и документооборота на предприятиях гостеприимства	2	ОК.01-05,07, 09	ПК.1.1-1.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		6.2	Ведение делопроизводства и документооборота на предприятиях туризма	2			
		6.3	Оформление документов, регламентирующих обслуживание туристов	2			
7	Составление деловых документов	7.1	Оформление деловых документов на предприятиях гостеприимства	2			
		7.2	Оформление деловых документов на предприятиях туризма	2			
8	Составление организационных	8.1	Составление и оформление организационных документов на предприятиях гостеприимства	2			

	и распорядительных документов	8.2	Составление и оформление распорядительных документов на предприятиях гостеприимства	2			
		8.3	Составление и оформление организационных документов на предприятиях туризма	2			
		8.4	Составление и оформление распорядительных документов на предприятиях туризма	2			
9	Создание отчетов	9.1	Составление отчетности на предприятиях гостеприимства	2			
		9.2	Оформление отчета о турпоездке	2			
		Итого		22			
МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения							
Практический опыт <i>разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</i>							
10	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	10.1	Управление конфликтными ситуациями в службах на предприятиях гостеприимства	2	ОК.01-05,07, 09	ПК.1.1-1.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		10.2	Процесс регулирования рекламации	2			
		10.3	Технология работы с жалобами и претензиями в сфере гостеприимства	2			
		Итого		6			
Практический опыт <i>проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам</i>							
11	Подготовка к обслуживанию	11.1	Отработка навыков по организации встреч, переговоров и презентации гостиничного продукта потребителям	2	ОК.01-05,07,	ПК.1.1-1.3	Экспертная оценка выполнения

	и приему клиентов		Отработка навыков по организации встреч, переговоров и презентации гостиничного продукта партнерам, корпоративным клиентам	2	09		практических заданий, Дифференцированный зачет
		11.2					
		Итого			4		
МДК.01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства							
Практический опыт <i>организация контроля исполнения персоналом принятых решений</i>							
12	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги	12.1	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	2	ОК.01-05,07, 09	ПК.1.4	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		12.2	Оформление и подготовка счетов гостей.	2			
13	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	13.1	Использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги на предприятиях туризма	2			
		13.2	Использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги на предприятиях гостеприимства	2			
14	Решение различных ситуаций при расчете с клиентами	14.1	Общение с клиентами при решение конфликтных ситуаций при расчете с клиентами	2			
		14.2	Решение возникающих проблем при расчете с клиентами	2			
15	Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет	15.1	Расчет себестоимости турпакета и определение итоговой цены тура	2			
		15.2	Расчет стоимости с помощью применения контрольно-кассовой техники				
		Итого			14		
		Дифференцированный зачет			6		

			Всего по ПМ 01	72			
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг							
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы							
МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг							
МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы							
Практический опыт координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);							
1	Организация рабочего места	1.1	Планирование рабочего места сотрудников департаментов (служб, отделов)	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
2	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	2.1	Анализ видов и возможностей специализированного программного обеспечения. Работа в программе 1С Отель.	2			
3	Оформление	3.1	Регистрация и оформление входящих заявок. Заполнение	2			

	бронирования с использованием телефона, с использованием Интернета и туроператора, через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования		документации по бронированию				
4	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	4.1	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. Информирование гостей об условиях аннуляции бронирования и штрафных санкциях	2			

5	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.	5.1	Редактирование информации в заявках на бронирование. Обновление информации в заявках на бронирование, закрепленных в листе ожидания	2			
6	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	6.1	Составление счетов на различные виды предоплаты и бланка-подтверждения о бронировании	2			
7	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	7.1	Составление бланков аннуляции бронирования	2			
8	Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	8.1	Проведение работ по отслеживанию обновленной информации по брони, отчетам по загрузке номерного фонда, контрагентам, истории бронирования, планируемым заездам в профессиональной автоматизированной программе. Передача обновленной информации соответствующим службам	2			

	Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам						
9	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	9.1	Разработка алгоритма технологической процедуры сотрудничества и контроля отдела бронирования и продаж со службой приема и размещения при передаче нереализованных гостиничных номеров.	2			
		Итого		18			
Практический опыт подготовка отчетов о своей работе за смену; передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения							
10	Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля	10.1	Составление отчетов за смену и передача информации в службу приема и размещения.	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		Итого		2			
Практический опыт планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса							
11	Отработка приемов	11.1	Отработка навыков планирования потребности в	2	ОК.01-	ПК.2.1	Экспертная

	организации рабочего место службы приема и размещения. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.		материальных ресурсах и персонале службы		05, 09		оценка выполнения практических заданий, Дифференциро ванный зачет
12	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	12.1	Организация взаимодействия по заключению договора на оказание гостиничных услуг с туроператорами, турагентствами и со сторонними организациями.	2			
13	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях	13.1	Применение профессиональных программ в службе приема и размещения. Поддержание информационной базой данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	2			

	(проживающих, выписавшихся, отъезжающих).						
14	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	14.1	Использование стандартов делового общения с потребителями, партнерами и коллегами в процессе работы.	2			
		Итого		8			
Практический опыт ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения							
15	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и	15.1	Занесение в информационную базу данных при приеме, регистрации и выписки гостей	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1	Экспертная оценка выполнения практических заданий,

	выписки гостей.						Дифференциро ванный зачет
		Итого		2			
Практический опыт встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение							
16	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан	16.1	Отработка навыков регистрации VIP-гостей, туристских групп, корпоративных гостей	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференциро ванный зачет
		16.2	Проведение работ по оформлению регистрации иностранных граждан	2			
		Итого		4			
Практический опыт приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;							
17	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	17.1	Установление основных видов потребностей гостей относительно услуг	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1, 2.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференциро ванный зачет
		17.2	Демонстрация категорий номеров и гостиничного комплекса	2			
		Итого		4			
Практический опыт информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема заказов гостей на основные и дополнительные							

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

18	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Использование в работе знаний иностранных языков.	18.1	Отработка навыков предоставления информации гостям о службах и услугах, предоставляемых в гостинице.	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1, 2.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		18.2	Отработка навыков общения на иностранном языке при оказании дополнительных услуг	2			
		Итого		4			

Практический опыт выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда

19	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	19.1	Отработка навыков контроля выполнения и оказания сотрудниками услуг и стандартов обслуживания	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1, 2.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		Итого		2			

Практический опыт проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения

20	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление и	20.1	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Подготовка документации при расчетных операциях	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1	Экспертная оценка выполнения практических заданий,
----	---	------	--	---	--------------	--------	--

	подготовка счетов гостей						Дифференцированный зачет
		Итого		2			
Практический опыт оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале							
21	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	21.1	Организация работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: - составление графиков выхода на работу; - планирование работы горничных; - составление документации; - выдача персональных заданий горничным.	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		Итого		2			
Практический опыт проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте							
22	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	22.1	Оформление инструктажа по охране труда и технике безопасности персонала административно-хозяйственной службы при работе с оборудованием	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет

		Итого		2			
Практический опыт распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных							
23	Проведение различных видов уборочных работ	23.1	Организация уборки номеров и общественных помещений	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
24	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	24.1	Контроль состояния номерного фонда и общественных помещений после уборочных работ в соответствии со стандартами обслуживания. Контроль выполнения правил приема гостиничных номеров	2			
25	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Составление актов на списание инвентаря и оборудования	25.1	Документальное оформление поступления гостиничного белья. Проведение инвентаризации и составление отчетной документации	2			
26	Оформление документов на забытые вещи	26.1	Регистрация забытых вещей гостей и составление акта	2			
27	Контроль сохранности	27.1	Отработка навыков по осуществлению сохранности имущества гостиницы	2			

	предметов интерьера номеров						
		Итого		10			
Практический опыт приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения							
28	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	28.1	Изучение правил обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.	2	ОК.01-05, 09	ПК.2.1, 2.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
29	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении	29.1	Отработка ситуационных заданий по обеспечению сохранности вещей. Составление бланков на оказание услуг хранения вещей проживающих	2			
		29.2	Документальное оформление ущерба личных вещей гостей	2			

	ущерба или порчи личных вещей гостей						
		Итого		6			
		Дифференцированный зачет		6			
		Всего по ПМ 02		72			
ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье							
МДК.03.01. Администрирование отеля							
МДК.03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации администрирования отеля							
<i>Практический опыт встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>							
1	Выполнение процедур регистрации гостей	1.1	Организация работы службы приема и размещения	2	ОК.01- 05, 09	ПК.3.1	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференциро- ванный зачет
		1.2	Регистрация граждан РФ, заполнение карты регистрации гостя	2			
		1.3	Составление и обработка документов по заезду номеров	2			
		1.4	Оформление ведомости движения номерного фонда и «шахматки»	2			
		1.5	Составление и обработка документов по переселению гостей	2			
		1.6	Регистрация VIP-гостей	2			
		1.7	Регистрация туристских и корпоративных групп	2			
		1.8	Регистрация иностранных граждан. Заполнение журнала о прибытии иностранного гражданина	2			
		1.9	Заполнение бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина	2			

		1.10	Отработка навыков работы с информационной базой данных (внесение данных о гостях)	2			
		1.11	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей	2			
		Итого			22		
Практический опыт информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения							
2	Организация предоставления информации гостям об услугах в гостинице	2.1	Информирование гостей о предоставлении бесплатных услуг в гостинице	2	ОК.01-05, 09	ПК.3.1	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		2.2	Информирование гостей о предоставлении платных услуг в гостинице	2			
		2.3	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице	2			
		2.4	Отработка навыка общения сотрудников с гостями по предоставлению информации	2			
		2.5.	Предоставление информации об услугах гостиницы по телефону	2			
		2.6	Прием заказа и выполнение услуг, предоставляемых гостиницей	2			
		2.7	Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях	2			
		2.8	Отработка навыков по оказанию обязательных услуг гостиницы	2			
		2.9	Осуществление заказов по просьбе гостя	2			

		2.10	Разрешение конфликтных ситуаций с гостями во время проживания	2			
		2.11	Разрешение ситуаций, связанных с жалобами гостей	2			
		2.12	Отработка навыков по оказанию услуг хранения вещей и ценностей гостей	2			
		2.13	Отработка навыков работы с информационной базой данных (внесение данных о заказываемых услугах)	2			
		Итого		26			
Практический опыт <i>проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>							
3	Освоение работы с документацией и процедурой выезда гостя	3.1	Оформление и заполнение необходимой внутренней документации	2	ОК.01-05, 09	ПК.3.1	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		3.2	Процедура проведения расчетов с гостями от компании при выезде	2			
		3.3	Процедура проведения расчета с гостями за основные услуги	2			
		3.4	Процедура проведения расчета с гостями за дополнительные услуги	2			
		3.5.	Процедура проведения расчета за ранний заезд и поздний выезд	2			
		3.6	Процедура возврата денежных средств	2			
		3.7	Проведение аудита в гостинице	2			
		3.8	Передача смены. Разработка и оформления листа смены портье, листа передачи кассы	2			
		3.9	Возмещение ущерба гостинице при выезде гостя	2			
		Итого		18			

		Дифференцированный зачет	6			
		Всего по ПМ.03	72			
		Всего:	216			

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной практики имеется:

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

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

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	Кровать одноместная
2	Прикроватная тумбочка
3	Настольная лампа (напольный светильник)
4	Бра – 2 шт.
5	Мини – бар
6	Стол
7	Кресло
8	Стул
9	Зеркало
10	Шкаф
11	Телефон
12	Верхний светильник
13	Кондиционер
14	Телевизор
15	Гладильная доска
16	Утюг
17	Пылесос
18	Душевая кабина
19	Унитаз
20	Раковина
21	Зеркало
22	Одеяло
23	Подушка
24	Покрывало
25	Комплект постельного белья
26	Шторы
27	Напольное покрытие
28	Укомплектованная тележка горничной
29	Ершик для унитаза
30	Ведро для мусора

31	Держатель для туалетной бумаги
32	Стакан
33	Полотенце для лица
34	Полотенце для тела
35	Полотенце для ног
36	Салфетка на раковину
37	Полотенце коврик
38	Индивидуальные косметические принадлежности

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

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

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

Мастерская «Сервис на объектах гостеприимства «Горничная»

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

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

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

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

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

4. Требования к документации, необходимой для проведения практики

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

- шаблоны деловой документации;
- шаблоны организационных документов;
- шаблоны распорядительных документов;
- образцы отчетной документации;
- образец «Счет на оказание гостиничных услуг»;
- образец «Счет на оказание туристических услуг»;

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг:

- образец «Форма бронирования на официальном сайте гостиницы»;
- образец «Заявка на бронирование гостиницы»;
- образец гарантийного письма;
- образец «Счет на оказание гостиничных услуг»;
- образец бланка «Отмена бронирования»;
- образец бланка «Письмо-подтверждение отмены бронирования»;
- образец бланка «Изменение бронирования»;
- образец бланка «Официальный отказ в размещении»;
- образец карта регистрации гостя;
- шаблон миграционной карты;

- шаблон уведомления о прибытии иностранного гражданина (Приложение № 3 к Приказу МВД России от 23.11.2017 № 881);

- образец шахматки;
- образец счета форма № 3-Г;
- образец договоров между гостиницей и клиентами, гостиницей и турфирмами;
- правила предоставления гостиничных услуг;

- образец бланка инвентаризационная опись;
- образец бланка квитанция на прием вещей в камеру хранения гостиницы;
- образец бланка технологического документа для предоставления услуги по аренде депозитной ячейки;

- шаблон журнала регистрации забытых вещей;

- образец бланка акта возврата забытых вещей;

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

- образец карта регистрации гостя;

- шаблон миграционной карты;

- шаблон уведомления о прибытии иностранного гражданина;

- образец шахматки;

- образец ведомости движения номерного фонда;

- образец счета форма № 3-Г.

5. Требования к учебно-методическому обеспечению практики:

- методические указания по выполнению работ учебной практики по

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

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг;

ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портъе.

4.2. Информационное обеспечение обучения

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

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

Основные источники:

1. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 366 с. – (СПО).

2. Горленко, О.А. Управление персоналом: учебник для СПО / О.А. Горленко, Д.В. Ерохин, Т.П. Можаяева. - 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2019. – 249 с. – Серия: профессиональное образование.

3. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов / В.В. Галахов, И.К. Корнеева и др.; под ред. И.К. Корнеева, В.А. Кудряева. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва, Блок-Принт, 2023. – 480 с.

4. Петрова, Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студентов учреждений СПО / Г.В. Петрова. – 4-е изд., перераб. – М. : Академия, 2021. – 304 с. – Раздел 2 : Документационное обеспечение профессиональной деятельности.

1. Абуладзе, Д.Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, 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. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 338 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495455>

3. 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>

4. 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>

5. 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>

6. Быстров, С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие / Быстров С.А. — Москва: КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07280-6. — URL: <https://book.ru>

7. 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>

8. 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>

9. 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>

10. 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>

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. 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>

13. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва: КноРус, 2021. — 293 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07544-9. — URL: <https://book.ru/book>

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. 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>
16. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)
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. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта: учебное пособие / Пасько О.В., под ред., Горяинов К.С., Никольская Е.Ю., Суворова И.Н., Федорчукова С.Г. — Москва: КноРус, 2021. — 187 с. — ISBN 978-5-406-08553-0. — URL: <https://book.ru/book/940163>.
19. 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>
20. 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>
21. 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>
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. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru>
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>

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. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». // СПС «Гарант Эксперт»

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Основные источники:

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

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 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. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>

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

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

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

8. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>
9. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О.Н. Сницына. — Москва : КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943940>
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
13. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
14. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
15. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
16. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>
17. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
18. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
19. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

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

Дополнительные источники:

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

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

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

4. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

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

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

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

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

9. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>

10. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>
11. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>
12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
13. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
14. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>
15. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов : Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>
16. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>
17. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалаля. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>
18. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеев, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>
19. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>
20. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166

с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

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

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

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

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

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

26. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>

ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье

Основные источники:

1. Кабанова, К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Теплякова. – 2-е издание, переработанное и дополненное. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 190 с. – (СПО)

2. Полевая, М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для студентов учреждений СПО / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – 4-е изд., доп. И перераб. – М.: Академия, 2021. – 224 с. – Глава 7. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия.

3. Брель, Н.М. Английский язык для гостиничного дела: учебник / Брель Н.М., Пославская Н.А. — Москва: КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-07609-5. — URL: <https://book.ru/book/936526> — Текст : электронный.

4. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453934>

5. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса: администрирование отеля: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 451 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13978-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467415>

6. Семенова, М.Ю. Английский язык: туризм и сервис : учебное пособие / Семенова М.Ю. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. — ISBN 978-5-406-07283-7. — URL: <https://book.ru/book/932014> — Текст : электронный.

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271>

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Практика проводится концентрированно.

Учебная практика проводится после изучения ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг, ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье.

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

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

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

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

Итогом учебной практики является **дифференцированный зачет**.

Студенты самостоятельно оформляют дневник практики. Руководитель практики подписывает аттестационный лист. По результатам практики студент выполняет (составляет) отчет (с презентацией), в котором отражает результаты выполненных заданий во время прохождения практики, а также формулирует собственные выводы по результатам проделанной работы.

Формы необходимых документов для заполнения и предоставления в АНПОО «Кубанский ИПО», методические указания по выполнению отчета по практике можно получить в отделе учебно-производственной работы и в библиотеке.

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

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

4.4. Требования к руководителям практики

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

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися практических работ в соответствии с заданием на практику. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме *дифференцированного зачета*.

Код	Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1.	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к	

		оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
ПК.2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК.2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК.2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных	

		услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК.3.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками служб гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет

		клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	