

СОГЛАСОВАНО

Директор ООО «Сити»

Л.Я. Халитова

« 02 » 11 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ СКСС

И.У. Ахметов

« 02 » 11 2023 г.



ПРИНЯТО И ОДОБРЕНО

на заседании педагогического совета
ГБПОУ СКСС

Протокол № 2

от « 02 » 11 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)
ПРАКТИКИ**

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рассмотрено на заседании предметной (цикловой) комиссии социально-экономических дисциплин

протокол № 3 « 18 » 10 2023 г.

Председатель ПЦК  / С.В. Чурилова /

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение среднего профессионального образования Сибайский колледж строительства и сервиса Республики Башкортостан.

Разработчик:

Сулейманова Айгуль Салимьяновна – преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ Сибайского колледжа строительства и сервиса

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики является обязательной частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД).

Программа практики обеспечивает подготовку специалистов среднего звена по основным видам деятельности (ВД) и направлена на подготовку выпускной квалификационной работы обучающегося.

1.2. Цель, задачи и планируемые результаты освоения программы практики

Формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций под руководством специалистов предприятия (организации, учреждения).

Производственная (преддипломная) практика является завершающим этапом обучения по программе подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство продолжительность – 4 недели, непосредственно перед выполнением выпускной квалификационной работы и направлена на проверку готовности обучающегося к самостоятельной трудовой деятельности по основным видам профессиональной деятельности (ВПД).

Руководство практикой со стороны образовательной организации осуществляют преподаватели ПМ, а со стороны организации – высококвалифицированные работники организации (наставники, помогающие обучающимся овладевать профессиональными навыками): менеджеры служб, руководители экономических субъектов.

Преддипломная практика направлена на углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм и других экономических субъектов.

1.2.1. Перечень профессиональных компетенций и показатели их освоения, реализуемых на практике:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none">– 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.– 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);– <input type="checkbox"/> стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
--------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; – оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; – размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – 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. – анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размеще-

	<p>ния, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – 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; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – 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;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
<p>Уметь</p>	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сферетуризма 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. – 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; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – 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; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – 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.

1.3. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы

Перечень общих компетенций

Код	Общие компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	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 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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
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

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики: всего – 144 часов. Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

1.4. Место проведения производственной практики: обучающиеся проходят практику в организациях г. Сибай или в близлежащих районах.

Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций

Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций осуществляется по результатам выполненного индивидуального задания и отражение его в дневнике практики.

Руководитель практики определяет задания обучающемуся, контролирует его выполнение и отражение в дневнике практики, проверяет дневник практики.

Руководитель практики осуществляет оценивание сформированности компетенций и практического опыта, приобретенного студентом во время практики.

Оценивание результатов практики проводится в виде дифференцированного зачета после сдачи отчета по практике в форме защиты отчета с ответами на вопросы по программе практики.

Структура отчетной документации по производственной практике:

- титульный лист дневника;
- индивидуальное задание;
- личная карточка инструктажа по безопасным методам работы и противопожарной безопасности;
- содержание практики;
- направление на практику;
- титульный лист отчета;
- содержание;
- аттестационный лист;
- характеристика (отзыв);
- приложения (в качестве приложения к дневнику практики обучающиеся оформляют графические, аудио-, фото-, видео - материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике) при наличии.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Тематический план производственной практики

Все обучающиеся в рамках преддипломной практики отрабатывают: подготовительный этап, а затем задания производственного этапа в соответствии с выбранной темой выпускной квалификационной работы и Раздел 6 в соответствии с темой выпускной квалификационной работы.

В завершающем этапе происходит выполнение работ, связанных с написанием выпускной квалификационной работы конкретно для данного предприятия гостиничного сервиса по индивидуальному заданию, которое разрабатывается для каждого обучающегося персонально.

№	Код и наименование ПК	Задания на практику	Кол-во часов
Подготовительный этап			6
1		Инструктаж по технике безопасности	
2		Получение задания	
3		История создания предприятия, его место нахождения.	
4		Наличие лицензии на момент прохождения практики, схема организационной структуры предприятия.	
Производственный этап (выполнение заданий, ведение дневника)			132
5	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	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.	
6	ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Составление и обработка документации; 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.	
7	ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.	
8	ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	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 предоставленные услуги.	
	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять приём и размещение гостей	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	
	ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества Проведение инструктажа персонала службы и	

		<p>обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p>	
	<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования иGDS, 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 ихстоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров вотеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</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> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ длярасчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и</p>	

		приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Подготовка и защита отчета			4
9	Оформление отчета		
10	Представление результатов		
11		Дифференцированный зачет	2
ИТОГО, час.			144

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению программы практики:

Программа производственной (преддипломной) практики реализуется: в организациях и предприятиях по профилю соответствующей образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключающегося между указанной организацией, осуществляющую образовательную деятельность.

Реализация производственной практики предлагает выполнение работ и дублирование обязанностей на рабочих местах предприятий, организаций оснащенных:

1. Инструментами
2. Материалом для работы

Требования охраны труда, безопасность жизнедеятельности пожарной безопасности должны соответствовать необходимым правилам и нормам.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

Основные печатные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрядкина, 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. 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>;

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 978-5-534-10541-1. — 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. 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>

7. 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>

8. 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>

9. 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>

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. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93538>;

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. 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- Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

14. 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>

15. Ильшева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Ильшева, 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 PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104917>;

16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — ISBN 978-5-4486-0152-1. Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/72807>;

17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для сред-

него 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>

18. 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>

19. 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>;

20. 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— Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164- Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021);

22. 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- Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

23. 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>

24. 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>

25. 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>

26. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности : учебное пособие / Л. Н. Стребкова. — 2-е изд. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 132 с. — ISBN 978-5-7782-3346-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91720>;

27. 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>

28. 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>

29. 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).

30. 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>

31. 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 978-5-534-10547-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

32. 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>

33. 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>

Основные электронные издания

1. <http://hotelline.ru>
2. <http://prohotel.ru> – Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России
3. <http://www.allhotel.ru> – «AllHotels.ru» — все отели на одном сайте
4. <http://www.aup.ru> – Менеджмент и маркетинг в бизнесе / Электронная библиотека деловой литературы и документов, форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью;
5. <http://www.catalog.horeca.ru/library/journal/hotel/> - Гостиничные журналы о гостиницах, отелях, журналы о гостиничном бизнесе, хозяйстве, деле...
6. <http://www.edu.ru> – Образовательный портал / учебные пособия, книги, статьи по социологии и менеджменту; Интернет-конференции; учебные программы;
7. <http://www.frontdesk.ru>
8. <http://www.gks.ru> – Государственная служба государственной статистики
9. <http://www.hotellink.ru>
10. <http://www.hotres.ru>
11. <http://www.Konsultant.ru> – справочно-правовая система «Консультант-Плюс»;
12. <http://www.new-hotel.ru> – Гостиничный бизнес России. Индустрия гостеприимства
13. <http://www.opes.ru> – Экспертный канал «Открытая экономика» / Новости, мнения, интервью, анализ, прогнозы, библиотека;
14. <http://www.prohotel.ru>
15. <http://www.rha.ru/> – Российская Гостиничная Ассоциация
16. <http://www.world-tourism.org> – Всемирная туристская организация.
17. <http://znanium.com/catalog.php> - электронная библиотечная система

Дополнительные источники (при необходимости)

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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов практики осуществляется в ходе текущего контроля промежуточной аттестации. Оценка результатов выполняется на основе фонда оценочных средств по практике и отчета студента.

Формой промежуточной аттестации по практике является дифференцированный зачет.

Формулировка компетенции	Знать, уметь	Методы оценки
ВД.1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Практический опыт: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p> <p>Умения: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; этику делового общения;</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике.</p> <p>Отзывы работодателя по итогам практики.</p> <p>Защита отчета по производственной практике.</p>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Практический опыт: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p> <p>Умения: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; этику делового общения;</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике.</p> <p>Отзывы работодателя по итогам практики.</p> <p>Защита отчета по производственной практике.</p>
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Практический опыт: производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;</p> <p>Умения: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике.</p> <p>Отзывы работодателя по итогам</p>

	<p>основы трудового законодательства Российской Федерации;</p> <p>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</p> <p>оказывать первую помощь;</p> <p>этику делового общения;</p> <p>основы делопроизводства.</p>	<p>практики.</p> <p>Защита отчета по производственной практике.</p>
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Практический опыт: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике.</p> <p>Отзывы работодателя по итогам практики.</p> <p>Защита отчета по производственной практике.</p>
	<p>Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть культурой межличностного общения.</p>	
	<p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>основы трудового законодательства Российской Федерации;</p> <p>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</p> <p>цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</p> <p>ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</p> <p>программное обеспечение деятельности туристских организаций;</p> <p>этику делового общения;</p> <p>основы делопроизводства.</p>	
<p>ВД.2 Предоставление гостиничных услуг</p>		
<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять приём и размещение гостей</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; 	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике.</p> <p>Отзывы работодателя по итогам практики.</p> <p>Защита отчета по производственной практике.</p>
	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; 	

	<ul style="list-style-type: none"> – 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; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; <p>иностранной язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</p> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; <p>оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p>	
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; 	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике.</p>

<p>гостиничного предприятия</p>	<ul style="list-style-type: none"> – управления конфликтными ситуациями в департаментах(службах, отделах); – 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 номерагостиничного; – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения вгостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дели отчетов по окончании смены дежурномуадминистратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов ииных средств размещения. 	<p>Отзывы работодателя по итогам практики. Защита отчета по производственной практике.</p>
	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения иояльности 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; – технологии организации процесса питания; – методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах 	

	<p>и иных средствах размещения.</p> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – 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; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p>	
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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); – 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 	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике.</p> <p>Отзывы работодателя по итогам практики.</p> <p>Защита отчета по производственной практике.</p>

	<p>экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</p> <ul style="list-style-type: none"> – помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или <p>иногосредства;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	
	<p>– Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – 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; <p>правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>Знания:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – 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, поработе 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; 	
--	--	--

Код компетенции	Формулировка компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
-----------------	--------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике. Отзывы работодателя по итогам практики. Защита отчета по производственной практике.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: применять современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>Знания: современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике. Отзывы работодателя по итогам практики. Защита отчета по производственной практике.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике. Отзывы работодателя по итогам практики. Защита отчета по производственной практике.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ

	коллективе и команде	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	на производственной практике. Отзывы работодателя по итогам практики. Защита отчета по производственной практике.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике. Отзывы работодателя по итогам практики. Защита отчета по производственной практике.
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	
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	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике. Отзывы работодателя по итогам практики. Защита отчета по производственной практике.
		Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике. Отзывы работодателя по итогам практики. Защита отчета по производственной практике.
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	

ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике. Отзывы работодателя по итогам практики. Защита отчета по производственной практике.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике. Отзывы работодателя по итогам практики. Защита отчета по производственной практике.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ГБПОУ СИБАЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И СЕРВИСА

НАПРАВЛЕНИЕ

на производственную (преддипломную) практику

обучающийся _____
специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

_____ курс _____ группа № _____

Направляется для прохождения производственной практики в организацию:

с « _____ » _____ 20 ____ г. по « _____ » _____ 20 ____ г.

Основание: договор № _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.
приказ № _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

М.П. заведующий УПП _____
(расшифровка подписи)

« _____ » _____ 202__ г.

подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ

СПРАВКА

Дана _____

в том, что он действительно принят на производственную (преддипломную) практику в

_____ с «_____»
_____ 20__ г. по «_____» _____ 20__ г.

Прошел инструктаж по технике безопасности

М.П.

подпись _____

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

Вид деятельности: **производственная (преддипломная) практика**

ГБПОУ СКСС

Выпуск 20__ г.

специальность: (код) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

обучающийся _____

Успешно прошел производственную практику

с «__» «_____» 20__ г. по «__» «_____» 20__ г.

на предприятии _____

Освоенные профессиональные компетенции

Качество
выполненных работ
(оценка прописью)

Оценка
компетенций
(освоены не
освоены)

Итоговая оценка по практике _____

Подпись руководителя практики от предприятия _____ / _____ /

Подпись руководителя практики от ГБПОУ СКСС _____ / _____ /

Дата «__» _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Сибайский колледж строительства и сервиса

ХАРАКТЕРИСТИКА

на освоение профессиональных компетенций в период
прохождения производственной (преддипломной) практики

(ФИО студента)

Группа № _____, выпуск 20__ г.

специальность СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

специальность ОК: _____

Проходил производственную (преддипломную) практику: (наименование предприятия, организации)

с _____ по _____

За время прохождения практики проявил себя следующим образом:

Приобрёл практический опыт:

Освоил общие компетенции:

Освоил профессиональные компетенции:

ВЫВОДЫ, РЕКОМЕНДАЦИИ:

Практику прошёл с оценкой _____

Характеристика дана для предъявления в ГБПОУ СКСС.

Руководитель производственной практики _____
(подпись и расшифровка)

ПРИЛОЖЕНИЕ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СИБАЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И СЕРВИСА

ОТЧЕТ

по производственной (преддипломной) практике

обучающегося группы _____
специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ф.И.О.

срок практики с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

(название предприятия / организации)

Руководители практики:

от предприятия/организации

(ФИО)

(должность)

(подпись)

от колледжа

(ФИО)

(должность)

(подпись)

Итоговая оценка по практике

(прописью)

(дата)

(ФИО)

Сибай, 20____

Форма дневника практики

(наименование образовательной организации)

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

Общие сведения

ФИО обучающегося	
Курс	
Направление подготовки / специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Группа	
Вид практики	
Место прохождения практики	
Период прохождения практики	с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.
Реквизиты договора о прохождении практики (при проведении практики в профильной организации)	

Учет выполняемой работы

№ п/п				
1.	Дата выполнения	Содержание работы	Количество часов	Отметка о вы- полнении
2.				
3.				
4.				
5.				