


СОГЛАСОВАНО

Директор ООО «Сити»


Л.Я. Халитова

от « 02 » 11 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ СКСС


И.У. Ахметов

от « 02 » 11 2023 г.



ПРИНЯТО И ОДОБРЕНО

на заседании педагогического совета
ГБПОУ СКСС

Протокол № 2

от « 02 » 11 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиональным рабочим
должностям служащих

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

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

протокол № 3 « 18 » _____ 2023 г.

Председатель ПЦК _____ / С.В. Чурилова /

Рабочая программа учебной практики ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной 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): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1.2. Цель, задачи и планируемые результаты освоения программы практики

Формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в рамках профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих под руководством специалистов предприятия (организации, учреждения).

Учебная практика по ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и освоения общепрофессиональных компетенций.

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

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none">– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.– 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 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– приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве 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.
Уметь	<ul style="list-style-type: none">– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

	<ul style="list-style-type: none"> – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения. – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – 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; – 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; – 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; – 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.
Знать	<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.

	<ul style="list-style-type: none"> – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – 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; – 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 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; – 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
ВД 3	Выполнение работ по профессии 25627 Портъе
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики: всего – 72 часа. Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

1.4. Место проведения учебной практики: обучающиеся проходят практику в ГБПОУ СКСС в лаборатории, с наличием стойки приема и размещения гостей и модулем он-лайн бронирования.

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 учебной практике:

- титульный лист дневника;
- индивидуальное задание;
- личная карточка инструктажа по безопасным методам работы и противопожарной безопасности;
- содержание практики;
- титульный лист отчета;
- содержание;
- аттестационный лист;
- 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Тематический план учебной практики

№	Код и наименование ПК	Задания на практику	Кол-во часов
Подготовительный этап			
1		Инструктаж по технике безопасности	
2		Получение задания	
Производственный этап (выполнение заданий, ведение дневника)			
3	ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства; Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.	18
4	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять приём и размещение гостей	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 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. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	18
5	ПК 2.3. Организовывать и осуществлять	Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	30

	бронирование и продажу гостиничных услуг	<p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
	Подготовка и защита отчета		
6	Оформление отчета		
7	Представление результатов		4
		Дифференцированный зачет	2
	ИТОГО, час.		72

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению программы практики:

Программа учебной практики реализуется в лаборатории, необходимо наличие стойки приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;

- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

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, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

Основные печатные издания

1. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ехина. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 240 с.
2. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ехина. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 304 с.
3. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. -320 с.

Интернет-ресурсы:

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.opec.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

Дополнительная литература

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. 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>
4. 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>
5. 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>
6. 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>
7. 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>;
8. 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>
9. 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 978-5-9916-9854-4. Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
10. 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>
11. 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 PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/72807>;

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. 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>

14. 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 PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/102330>;

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

18. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

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

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

21. 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 PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91720>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ 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.3 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих		
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Практический опыт: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предоставления туризма и гостеприимства;</p> <p>Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сферетуризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; 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.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на учебной практике.</p> <p>Защита отчета по учебной практике.</p>
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять приём и размещение гостей	<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>Умения:</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на учебной практике.</p> <p>Защита отчета по учебной практике.</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; – 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; 	
	<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 	

	<p>средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. 	
<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 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; – 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 	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на учебной практике. Защита отчета по учебной 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 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 бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; 	
	<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, 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; 	

	<ul style="list-style-type: none"> – 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 учебной практике. Защита отчета по учебной 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 учебной практике. Защита отчета по учебной 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	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Экспертное наблюдение за выполнением работ на учебной практике. Защита отчета по учебной практике.
		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на учебной практике. Защита отчета по учебной практике.
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	
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 учебной практике. Защита отчета по учебной 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 учебной практике. Защита отчета по учебной 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 учебной практике. Защита отчета по учебной 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	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)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на учебной практике. Защита отчета по учебной практике.
		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	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на учебной практике. Защита отчета по учебной практике.
		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	

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

профессиональный модуль ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих
должностям служащих

Вид деятельности: **учебная практика**

ГБПОУ СКСС

Выпуск 20__ г.

специальность: (код) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

обучающийся _____

Успешно прошел учебную практику

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

Освоенные профессиональные компетенции

Качество
выполненных работ
(оценка прописью)

Оценка
компетенций
(освоены не
освоены)

Итоговая оценка по практике _____

Подпись руководителя практики от ГБПОУ СКСС _____/_____ /

Дата «__» _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ

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

ОТЧЕТ

по учебной практике
по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих должностям служащих

обучающегося группы _____
специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ф.И.О.

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

Руководители практики:

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	
Период прохождения практики	с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Учет выполняемой работы

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