



Сибирский университет  
потребительской  
кооперации  
(СибУПК)

автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по учебной работе  
*Л.В. Ватлина*  
Л.В. Ватлина  
«20» мая 2021 г.

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю  
**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**  
по программе базовой подготовки

по специальности  
**43.02.11 Гостиничный сервис**

Квалификация выпускника: Менеджер

Новосибирск  
2021

Рабочая учебная программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 475.

**СОСТАВИТЕЛЬ:**

Пономарев Н.Н., канд. техн. наук, доцент кафедры сервиса и туризма

**РЕЦЕНЗЕНТ:**

Осипова Е.Н., канд. техн. наук, доцент, заведующий кафедрой сервиса и туризма

**СОГЛАСОВАНО**

Директор ООО «Сити Отель»

  
Е.Н. СОСЬКОВ

« \_\_\_\_\_ » 2021 г.

Директор ООО «Орбита»

  
О.А. ВЯЛКОВА

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021г.

Начальник отдела практической подготовки  
и содействия трудоустройству

  
С.С. ДЕЙКИНА

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Рабочая учебная программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 20.05. 2021 г., № 10

Заведующий кафедрой  
сервиса и туризма



Е.Н. Осипова

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* является формирование у обучающихся профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, направленное на освоение вида деятельности по выполнению работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и способствующее формированию общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Задачами учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* являются:

- закрепление и углубление знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) *Выполнение работ по профессии 25627 «Портъе»*;
- приобретение навыков приема и оформления заказов на гостиничные услуги от потребителей;
- приобретение навыков бронирования гостиничных услуг;
- закрепление знаний по приему, регистрации и размещению гостей;
- приобретение навыков заключения договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечения их выполнения.
- получение умений проводить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;
- приобретение навыков ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

### 1.2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

**Вид** практики – учебная, по профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

**Способ** проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих*: в условиях учебной гостиницы Сибирского университета потребительской кооперации.

**Форма** проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих*:

концентрированно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО, после освоения междисциплинарного курса.

### 1.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы
Общие компетенции	
ОК 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<i>Знать:</i> сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 02 Организовывать собственную деятельность, определять типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<i>Знать:</i> методы и способы выполнения профессиональных задач <i>Уметь:</i> организовывать собственную деятельность; оценивать эффективность и качество выполнения профессиональных задач
ОК 03 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<i>Знать:</i> правила поведения в стандартных и нестандартных ситуациях <i>Уметь:</i> принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 04 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<i>Знать:</i> способы реализации профессионального и личностного развития <i>Уметь:</i> осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач
ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Знать:</i> информационно-коммуникационные технологии <i>Иметь навыки:</i> использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности
ОК 06 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<i>Знать:</i> приемы и способы адаптации в коллективе; <i>Иметь навыки:</i> работы в коллективе и команде, общения с коллегами
ОК 07 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения задания	<i>Знать:</i> уровень ответственности за работу членов команды <i>Уметь:</i> брать на себя ответственность за результат выполнения задания
ОК 08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<i>Знать:</i> требования к образованию и повышению квалификации <i>Уметь:</i> самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием

ОК 09 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<p><i>Знать:</i> современные технологии в профессиональной деятельности</p> <p><i>Уметь:</i> адаптироваться к смене технологий в профессиональной деятельности</p>
<b>Профессиональные компетенции</b>	
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды заявок по бронированию и действия по ним; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;</li> <li>- организацию службы бронирования;</li> <li>- виды и способы бронирования;</li> <li>- виды заявок по бронированию и действия по ним;</li> <li>- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать рабочее место службы бронирования;</li> <li>- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;</li> <li>- вести учет и хранение отчетных данных.</li> </ul> <p><i>Иметь практический опыт:</i> приема заказов на бронирование от потребителей</p>
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;</li> <li>- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;</li> <li>- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;</li> <li>- правила аннулирования бронирования;</li> <li>- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- аннулировать бронирование</li> <li>- осуществлять гарантирование бронирования различными методами</li> <li>- осуществлять гарантирование бронирования различными методами.</li> </ul> <p><i>Иметь практический опыт:</i> выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения</p>
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	<p><i>Знать:</i> правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации</p> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть технологией ведения телефонных переговоров;</li> <li>- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>- использовать технические, телекоммуникационные</li> </ul>

	<p>средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.</p> <p><i>Иметь практический опыт:</i> информирование потребителей о бронировании</p>
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<p><i>Знать:</i></p> <p>- организацию службы приема и размещения;</p> <p>- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</p> <p>- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</p> <p>- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.</p>
	<p><i>Уметь:</i></p> <p>- организовывать рабочее место службы приема и размещения;</p> <p>- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>
	<p><i>Иметь практический опыт:</i> приема, регистрации и размещения гостей</p>
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<p><i>Знать:</i></p> <p>- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>- правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p>
	<p><i>Уметь:</i> информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p>
	<p><i>Иметь практический опыт:</i> предоставления информации гостям об услугах в гостинице.</p>
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	<p><i>Знать:</i></p> <p>- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.</p>
	<p><i>Уметь:</i></p> <p>- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p>
	<p><i>Иметь практический опыт:</i> участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p>
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<p><i>Знать:</i> правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.</p>
	<p><i>Уметь:</i> контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p>
	<p><i>Иметь практический опыт:</i> контроля оказания</p>

	перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<i>Знать:</i> виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
	<i>Уметь:</i> - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).
	<i>Иметь практический опыт:</i> подготовки счетов и организации отъезда гостей.
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	<i>Знать:</i> - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
	<i>Уметь:</i> выполнять обязанности ночного портье.
	<i>Иметь практический опыт:</i> проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПрК 5.1. Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	<i>Знать:</i> запросы гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен
	<i>Уметь:</i> запросы гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения
	<i>Иметь практический опыт:</i> выполнения запросов гостей по услугам гостиничного комплекса
ПрК 5.2. Учитывать заказ гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	<i>Знать:</i> порядок учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	<i>Уметь:</i> вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	<i>Иметь практический опыт:</i> учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

#### **1.4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Учебная практика по профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.*

## 1.5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* проводится у обучающихся:

- на базе среднего общего образования: для очной формы – на 2 курсе в 3 семестре, заочной формы – на 2 курсе в течение 1 недели;

- на базе основного общего образования: очной формы – на 3 курсе в 5 семестре, заочной формы – на 3 курсе в течение 1 недели.

Учебная практика проходит на базе учебной гостиницы Сибирского университета потребительской кооперации.

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Трудоемкость учебной практики

Продолжительность учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и учебному плану составляет 36 часов.

### 2.2. Содержание этапов прохождения учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике	Код компетенции
1	Подготовительный этап	1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения учебной практики.	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 7
2	Основной этап (практическая подготовка)	1. Прием и оформление заказов на гостиничные услуги от потребителей 2. Бронирование гостиничных услуг и ведение документации. Информирование потребителя о бронировании. 3. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах 4. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечении их выполнения. 5. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей 6. Ночной аудит и передачи дел по окончании смены 7. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса. 8. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	ПК 1.1- ПК 1.3; ПК 2.1 – ПК 2.6; ПрК 5.1 - ПрК 5.2



3	Этап обработки и анализа информации (практическая подготовка)	Описание, обобщение, подготовка информации для отчета,	ОК 6, ОК 8, ОК 9
4	Этап подготовки отчета	Оформление и защита отчета	ОК 4, ОК 5

### **РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Формы документов и отчетности о прохождении учебной практики**

При направлении на учебную практику по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих обучающийся получает:

- инструкцию по технике безопасности и правилам поведения при прохождении практики по профессиональному модулю обучающимися СибУПК в организации;
- задание на учебную практику.

В период прохождения учебной практики обучающимся ведется Дневник прохождения практики. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По результатам прохождения учебной практики обучающийся обязан предоставить на кафедру:

- отчет о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;
- характеристику обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- дневник прохождения практики.

#### **3.2. Требования к содержанию и оформлению Отчета о прохождении учебной практики**

При представлении Отчета о прохождении учебной практики основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- подтверждение организации о принятии студента на практику (договор с организацией/письмо-направление);
- Титульный лист Отчета о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;
- характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- задание на учебную практику;

- дневник прохождения практики;
- содержание;
- введение;
- основная часть Отчета о прохождении учебной практики;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Титульный лист выступает первой страницей отчета о прохождении учебной практики, при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей отчета о прохождении учебной практики, на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении учебной практики, заключение, список использованных источников и приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи учебной практики, указание организации, на базе которой проходила учебная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

Основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Сущность, социальная значимость сферы гостиничного сервиса. Проблемы, определяющие эту область профессиональной деятельности.
2. Квалификационные характеристики портье.
3. Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.
4. Профессионально-значимые и личностные характеристики портье.

Образец оформления содержания отчета о прохождении учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* в приложении 5.

В заключении должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении учебной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения учебной практики и подготовки Отчета о прохождении учебной практики.

В данный список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (руководителем учебной практики), так и самостоятельно найденные, и использованные обучающимся при выполнении работы.

В приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении учебной практики. К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

### **3.3. Порядок проведения промежуточной аттестации по итогам учебной практики**

Аттестация по итогам учебной практики проводится в последний день прохождения практики.

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного аттестационного листа по учебной практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении учебной практики в соответствии с заданием на учебную практику.

## **РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **1.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики**

#### **Основная учебная литература**

1. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие /Л.П. Гончарова - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с. - (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа:<http://znanium.com/go.php?id=987236>

2. ИНДУСТРИЯ гостеприимства. Основы организации и управления: учебное пособие для СПО -М.: Форум: Инфра-М, 2019. -400с.

3. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т.Л.-М.: Юрайт, 2018. -332с

### **Дополнительная учебная литература**

3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для учреждений СПО / М.А. Ёхина. - 2-е изд.,испр.и доп. - М. : Академия, 2016. - 237с.

4. Зайцева Наталия Александровна . Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование).

5. Можяева И.Г. Гостиничный сервис: учебник для учреждений СПО / И.Г. Можяева, Г. В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: Инфра-М, 2016. - 240с

### **Периодические издания**

- Ресторанные ведомости;
- Гостиничное дело;
- Академия гостеприимства;
- Туризм: право и экономика.

### **Программное обеспечение и Интернет ресурсы**

- Глобальная система распределения Travelport: <http://www.travelport.com/Corporate-Site/Solutions/Travel-Suppliers/Hotel>;
- Глобальная система бронирования Sabre: <http://www.sabretravelnetwork.ru/home/>
- Глобальная система бронирования Amadeus Russia: <http://www.amadeus.ru/>

### **Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем**

- Microsoft Power Point,
- Microsoft Windows,
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
- Справочно-правовая система «Гарант»
- Учебная версия АСУ Эдельвейс
- Учебная версия АСУ «Fidelio»

## **4.2. Материально-техническое обеспечение учебной практики**

Специально оборудованная учебная гостиница, тренажерный кабинет, компьютерный класс, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Реализация программы учебной практики предполагает наличие учебного тренажерного кабинета. Оборудование учебного тренажерного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по числу обучающихся;
- учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, методические указания для обучающихся, раздаточные материалы);

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением (справочно-правовые системы «Консультант Плюс», «Гарант»);
- мультимедиа-проектор, экран.

## **РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **5.1 Текущий контроль**

Текущий контроль оценивает ход прохождения учебной практики, применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в виде собеседования. Отчет должен представлять собой краткие, конкретные и точные ответы на каждый пункт программы практики.

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических проверочных работ. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

### **5.2. Оценочные материалы для текущего контроля**

Вопросы к зачету по учебной практике по ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих*:

1. Прием и оформление заказов на гостиничные услуги от потребителей
2. Бронирование гостиничных услуг и ведение документации.
3. Информирование потребителя о бронировании.
4. Прием, регистрация и размещение гостей.
5. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах
6. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечении их выполнения.
7. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей
8. Ночной аудит и передачи дел по окончании смены
9. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса.
10. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

### 5.3. Критерии оценки при защите отчета по практике:

Оценка	Характеристика
Отлично	Выполнены задания, предусмотренные программой практики, уровень освоения компетенций глубокий. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы.
Хорошо	Выполнены задания, предусмотренные программой практики, освоены все компетенции. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы.
Удовлетворительно	Выполнены задания, предусмотренные программой практики, освоены все компетенции. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты.
Неудовлетворительно	Студент не усвоил значительную часть программного материала практики, уровень освоения компетенции низкий, не ответил на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы.



**автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

**ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ**

Вид практики: УЧЕБНАЯ

По профессиональному модулю: ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Специальность СПО: 43.02.11 Гостиничный сервис

Выдано обучающемуся \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Обработка и анализ информации
3. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.

№	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
	Подготовительный этап	6
	Основной этап: 1. Прием и оформление заказов на гостиничные услуги от потребителей 2. Бронирование гостиничных услуг и ведение документации. Информирование потребителя о бронировании. 3. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах 4. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечении их выполнения. 5. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей 6. Ночной аудит и передачи дел по окончании смены	3 3 3 3 3 3
	Этап обработки и анализа информации: 1. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса. 2. Учит заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	3 3
	Этап подготовки отчета	6
	Всего	36

Задание выдано

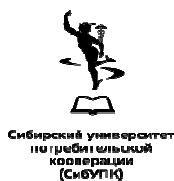
Руководитель практики от образовательной организации \_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О.)

Дата «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года \_\_\_\_\_  
(подпись)

Задание получено

Обучающийся \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Дата «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года \_\_\_\_\_  
(подпись)



**автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра сервиса и туризма

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ  
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

(Ф.И.О. полностью)

обучающийся(ая) на \_\_\_\_\_ курсе \_\_\_\_\_ группы по специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

(код и наименование специальности)

Успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

в объеме \_\_\_\_\_ часов с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

в организации \_\_\_\_\_.

(наименование организации, юридический адрес)

Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне формирования умений и приобретения первоначального практического опыта по виду деятельности:

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПрК 5.1. Выполнять запросы гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПрК 5.2. Учитывать заказ гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы

**Характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики**

*В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности*



---

*в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности, успешно выполнял все виды работ в условиях, имитирующих боевые действия.*  
(выбранные позиции подчеркнуть)

**Дополнительно об обучающемся сообщаем:** \_\_\_\_\_

---

Руководитель практики  
от образовательной организации

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

---



автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

По профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким  
профессиям рабочих, должностям служащих

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_  
(наименование организации (предприятия))

Обучающегося(ейся) \_\_\_\_\_ курса

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_  
(группа, шифр)

Руководитель практики \_\_\_\_\_

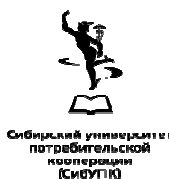
\_\_\_\_\_  
(должность, ученое звание, ученая степень)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты \_\_\_\_\_

Дата защиты \_\_\_\_\_

Новосибирск [год]



**автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра сервиса и туризма

**ИНСТРУКЦИЯ  
по технике безопасности и правилам поведения при прохождении  
учебной практики  
по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким  
профессиям рабочих, должностям служащих  
студентами СПО СИБУПК в организации**

1. К практическим занятиям допускаются лица, ознакомленные с данной инструкцией по технике безопасности и правилам поведения.
2. Работа студентов в организации разрешается только в присутствии руководителя.
3. При прохождении практики в компании категорически запрещается:
  - находиться в помещении в верхней одежде;
  - класть одежду и сумки на столы;
  - находиться в помещении с едой и напитками;
  - располагаться сбоку или сзади от включенного монитора;
  - присоединять или отсоединять кабели, трогать разъемы, провода и розетки;
  - передвигать компьютеры;
  - открывать системный блок;
  - лезть различными предметами в розетку.
4. Находясь на практике, студенты обязаны:
  - соблюдать тишину и порядок;
  - выполнять все требования руководителя;
  - работать только по поручению руководителя;
  - соблюдать режим работы, при проявлении рези в глазах, резком ухудшении видимости, невозможности сфокусировать взгляд или навести его на резкость, появлении боли в пальцах и кистях рук, усилении сердцебиения немедленно покинуть рабочее место, сообщить о происшедшем преподавателю и обратиться к врачу;
  - оставлять рабочее место чистым.
5. Работая за рабочим столом и компьютером, необходимо соблюдать правильную позу:
  - расстояние от экрана до глаз 70-80 см (расстояние вытянутой руки);
  - вертикально прямая спина;
  - плечи опущены и расслаблены;
  - ноги на полу и не скрещены;
  - локти, запястья и кисти рук на одном уровне;
  - локтевые, тазобедренные, коленные, голеностопные суставы под прямым углом.
6. При поездке на место практики соблюдать все правила дорожного движения, переходить улицы и положенных местах на зеленый свет светофора, при пользовании метрополитеном соблюдать все правила безопасности.

С инструкцией ознакомлен  
Обучающийся \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

(подпись)

Образец содержания Отчета по учебной практике

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. Сущность, социальная значимость сферы гостиничного сервиса. Проблемы, определяющие эту область профессиональной деятельности.
2. Квалификационные характеристики порттье.
3. Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.
4. Профессионально-значимые и личностные характеристики порттье.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ