



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 ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

по специальности  
среднего профессионального образования

**43.02.14 Гостиничное дело**

квалификация выпускника  
Специалист по гостеприимству

Новосибирск  
2021

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

**РАЗРАБОТЧИК:**

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

**РЕЦЕНЗЕНТ:**

А.В. Котик, канд. техн. наук, доцент кафедры сервиса и туризма

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 20.05.2021 г. № 10.

Заведующий кафедрой  
сервиса и туризма



---

Е.Н. Осипова

## ОГЛАВЛЕНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ программы учебной практики	9
РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	10
РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	14

# РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

**Цель учебной практики по профессиональному модулю**  
Целью учебной практики по профессиональному модулю *ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения* является формирование у обучающихся профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, направленное на освоение вида деятельности по приему, размещению и выписке гостей, и способствующее формированию общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

### **Задачи учебной практики по профессиональному модулю**

Задачами учебной практики по профессиональному модулю *ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения* являются:

- закрепление и углубление знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- получение навыков в приеме, регистрации и размещении гостей;
- выработка умений предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;
- научить студентов заключать договоры об оказании гостиничных услуг.
- получение навыков обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.
- научиться производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;
- научить студентов координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

*В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:*

Иметь практический опыт:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
  - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
- уметь:
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
  - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

Знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- 

### 1.2. Вид практики, способ и форма ее проведения

**Вид** практики – учебная.

**Форма** проведения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:

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

### 1.3. Планируемые результаты обучения в процессе прохождения практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения <sup>1</sup>

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p><b>Знания:</b> номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации</p>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p><b>Знания:</b> содержания актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; возможных траекторий профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности</p>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b> особенностей социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений.</p>
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p><b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии (специальности)</p> <p><b>Знания:</b> сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>

ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<p><b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p><b>Знания:</b> правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основных ресурсов, задействованных в профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения</p>
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	<p><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основ здорового образа жизни; условий профессиональной деятельности и зон риска физического здоровья для профессии (специальности); средств профилактики перенапряжения</p>
ОК 09	Использовать информационные технологии профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p><b>Знания:</b> современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности</p>
ОК 10	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p><b>Умения:</b> 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 связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p><b>Знания:</b> правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика); лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенностей произношения; правил чтения текстов профессиональной направленности</p>
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	<p><b>Умения:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p><b>Знание:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>

ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<p><b>Практический опыт:</b> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> <p><b>Умения:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p><b>Знания:</b> методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</p>
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p><b>Практический опыт:</b> Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке/</p> <p><b>Умения:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p><b>Знания:</b> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p><b>Умения:</b> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p><b>Знания:</b> стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>

Количество часов на освоение программы учебной практики профессионального модуля *ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения*, всего - 72 часа.

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



**Вид** практики – учебная, по профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**Способ** проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения: в условиях учебной гостиницы или в условиях гостиничного предприятия.

**Форма** проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:

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

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

Учебная практика по профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

### **1.4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО.**

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения проводится у обучающихся очной формы – на 2 курсе в 4 семестре, заочной формы – на 3 курсе в течение 1 недели.

Учебная практика проходит на базе учебной гостиницы университета или гостиничных предприятий.

## **РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ программы учебной практики**

### **2.1. Трудоемкость учебной практики**

Продолжительность учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и учебному плану составляет 1 неделю.

### **2.2. Содержание этапов прохождения учебной практики**

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике
----------	--------------------------	------------------------------------

1	Подготовительный этап	1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения учебной практики. 2. Определение цели, задач учебной практики, получение
2	Основной этап (практическая подготовка)	1. Процесс приема, регистрации и размещения гостей 2. Требования к рабочему месту сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостей 3. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах 4. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения 5. Порядок расчетов с гостями, организации отъезда и проводов гостей 6. Процесс ночного аудита и порядок передачи дел по окончании смены
3	Этап обработки и анализа информации (практическая подготовка)	Описание, обобщение, подготовка информации для отчета,
4	Этап подготовки отчета	Оформление и защита отчета

## 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.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения 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 5 разделов.

При прохождении учебной практики на базе учебной гостиницы университета основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Процесс приема, регистрации и размещения гостей

2. Требования к рабочему месту сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостей
3. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах
4. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения
5. Порядок расчетов с гостями, организации отъезда и проводов гостей
6. Процесс ночного аудита и порядок передачи дел по окончании смены.

При прохождении учебной практики на базе гостиничного предприятия основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Характеристика средства размещения
2. Прием, регистрация и размещение гостей
3. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах
4. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей
5. Координирование процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Образец содержания отчета о прохождении учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения представлен 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

### 4.1.1 Печатные издания

1. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Людмила Павловна. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227
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.

### 4.1.2 Журналы:

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

### 4.1.3 Электронные издания (электронные ресурсы)

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

### 4.1.4 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, Fidelio

### Дополнительная литература

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для учреждений СПО / Ёхина Марина Анатольевна. - 2-е изд., испр.и доп. - М. : Академия, 2016. - 237с. : ил. - (Профессиональное образование). - Библиогр.:233-234. - ISBN 978-5-4468-2322-2
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учебное пособие для учреждений СПО / Гридин Анатолий Дмитриевич. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. - 222с. - (Профессиональное образование. Гостиничный сервис).- Библиогр.: с.216-217. - ISBN 978-5-4468-3040-4.
3. Зайцева Т.В. Управление персоналом: учебник для учреждений СПО / Т.В. Зайцева, А. Т. Зуб. - М.: Форум: Инфра-М, 2016.
4. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / Д.П. Стригунова. - 2-е изд., перераб.и доп. - М.: КноРус, 2016. - 227с.
5. Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. — 120 с.
6. Сорокина, Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие СПО / Сорокина.-М.: Альфа-М:Инфра-М, 2017. -304с.
7. Ишимцева К.В.. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие для учреждений СПО /К.В. ИШИМЦЕВА, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. - М. : Альфа-М:Инфра-М, 2017. - 191с. - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-409-8. - ISBN 978-5-16-010156-9.

#### 4.5. Образовательные и другие технологии, используемые на учебной практике

Технология	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Информационный поиск	Справочно-правовая система Консультант плюс, ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru.
Практические занятия	Microsoft Power Point 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010, Microsoft Access 2010
Самостоятельная работа	ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru.

#### 4.6. Материально-техническое обеспечение учебной практики

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

### 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.

#### Оценочные материалы для текущего контроля

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.

Вопросы к зачету по учебной практике по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1. Организация рабочего места службы приема и размещения.
2. Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).
3. Порядок поддержания опрятного внешнего вида и личной гигиены.
4. Информация потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.

5. Обеспечение необходимой безопасности гостей и сохранности их имущества.

6. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

7. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

8. Оформление и подготовка счета гостей и расчеты с ними.

9. Организация службы приема и размещения

10. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.

11. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

12. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.

13. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

14. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.

15. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.

16. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.

17. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.

18. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

19. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.

20. Основные функции службы приема и размещения.

### **Критерии оценки при защите отчета по практике:**

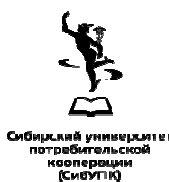
«отлично» - заслуживает студент, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выполнено индивидуальное задание, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы.

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы.



«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета. В частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший 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.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело

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	10
	Основной этап: 1. Процесс приема, регистрации и размещения гостей 2. Требования к рабочему месту сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостей 3. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах 4. Процесс ночного аудита и порядок передачи дел по окончании смены	10 8 8 8
	Этап обработки и анализа информации: 1. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения 2. Порядок расчетов с гостями, организации отъезда и проводов гостей	10 10
	Этап подготовки отчета	8
	Всего	72

Задание выдано

Руководитель практики от образовательной организации \_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О.)

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

(подпись)

Задание согласовано

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

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, ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ]

(Ф.И.О. полностью)

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

(код и наименование специальности)

Успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

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 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

#### 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 организации \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись, заверенная печатью)

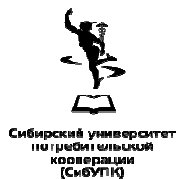
(Ф.И.О.)

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.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы приема и размещения

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

Обучающегося(ейся) \_\_\_\_\_ курса

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_  
(группа, шифр)

Руководитель практики \_\_\_\_\_

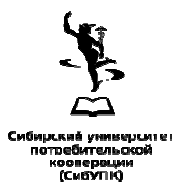
\_\_\_\_\_  
(должность, ученое звание, ученая степень)

\_\_\_\_\_  
(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.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы приема и размещения  
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. ХАРАКТЕРИСТИКА СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ
2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЕЙ
3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТЮ ИНФОРМАЦИЮ О ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГАХ
4. РАСЧЕТЫ С ГОСТЯМИ, ОРГАНИЗАЦИЯ ОТЪЕЗДА И ПРОВОДЫ ГОСТЕЙ
5. КООРДИНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА НОЧНОГО АУДИТА И ПЕРЕДАЧИ ДЕЛ ПО ОКОНЧАНИИ СМЕНЫ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ