

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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

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

**для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Базовая подготовка

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной практики	4
2. Результаты учебной практики	7
3. Структура и содержание программы учебной практики	8
4. Условия проведения учебной практики	13
5. Контроль и оценка результатов учебной практики	16

# 1. Паспорт программы учебной практики

## 1.1 Место учебной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство базового уровня в части освоения основных видов профессиональной деятельности: ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

### 1.2 Цели и задачи учебной практики

#### Цели учебной практики:

1. Ознакомление с особенностями работы предприятия туризма и гостеприимства.
2. Закрепление полученных в процессе обучения знаний на практике.
3. Получение первичных профессиональных навыков и умений в процессе прохождения практики.

#### Задачи учебной практики:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения учебной практики должен:

#### иметь практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

#### уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

#### знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства.

Освоение модуля способствует освоению **общих компетенций**:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Учебная практика по направлению подготовки 43.02.16 Туризм и гостеприимство проводится в четвертом семестре. Продолжительность учебной практики для очной формы обучения составляет 5 недель. Общая трудоемкость учебной практики составляет 5 зачетных единиц (180 часов). Сроки учебной практики устанавливаются календарным учебным графиком учебного процесса на соответствующий учебный год.

Прохождение учебной практики способствует закреплению и применению знаний, умений и владений, полученных при изучении следующих дисциплин: Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, Изучение

основ делопроизводства, Соблюдение норм этики делового общения, Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства, Выполнение работ по профессии "Портъе" и др.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики:**

Всего – 5 недель, 180 часов.

## 2. Результаты учебной практики

Результатом учебной практики является освоение **общих компетенций**:

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### Профессиональных компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

### 3. Структура и содержание программы учебной практики

#### 3.1. Тематический план учебной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Учебная практика, часов	Сроки проведения
ПК 1.1. – ПК 1.4.	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Портье»	ПМ.01 – 72 часа 2 недели ПМ.03 – 108 часов 3 недели	4 семестр
<b>Итого</b>		<b>180</b>	

### 3.2. Содержание практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения работ	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием конкретных разделов (тем), выполнение видов работ	Количество часов
<b>ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	Ознакомление с общей информацией о предприятии (месте практики). Ознакомиться с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии. Гости средства размещения (гостиницы) и их особенности ОК 1 – ОК 9;	Изучить организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен. Ознакомиться с разработкой плана целей деятельности служб	<b>МДК 01.01</b> Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Изучить особенности средства размещения (гостиницы) по назначению, по вместимости номерного фонда, по виду собственности, месторасположению, по целевому рынку и т.д. Ознакомиться со спецификой деятельности подразделений средства размещения (гостиницы) (места практики). Изучить категории номеров в средстве размещения (гостинице), тарифы и скидки, применяемые в гостинице. ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб Изучить особенности составления отчетности	<b>МДК.01.02</b> Изучение основ делопроизводства	4



<b>ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих</b>	Изучение и овладение навыками профессиональной этикой Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	Ознакомиться с правилами использования этики делового общения. Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами. Провести анализ качества обслуживания в гостинице, системы оценки удовлетворённости гостей.	<b>МДК 01.03</b> Соблюдение норм этики делового общения	4
	Изучить особенности организации и подготовки процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги Овладеть техникой, с помощью которой осуществляется расчет	Виды турпродуктов. Потребительские свойства туристского продукта. Расчет стоимости турпродукта. Расчет стоимости турпакета и его составляющих	<b>МДК 01.04</b> Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	4
	Изучить профессиональные стандарты сотрудника службы (приложить копии должностных инструкций сотрудников службы СПИР, копии стандартов) Изучение использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы Изучить особенности в подготовке к обслуживанию и приему клиентов	Изучить структуру службы приема и размещения, график работы. Функциональные обязанности сотрудников службы. Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. Ознакомиться и изучить с порядком регистрации по прибытию. Ознакомиться с порядком регистрации и учета граждан РФ и иностранных граждан. Ознакомиться с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией	<b>МДК.03.01</b> Выполнение работ по профессии «Портъё»	108

	<p>Отработать навыки в решении различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>Ознакомиться со стандартами обслуживания клиентов</p> <p>Освоить особенности оформления бухгалтерских документов по кассовым операциям</p> <p>Отработать навыки в использовании техники и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p> <p>Отработать навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучить режим работы сервисных служб.</p>	<p>Изучить порядок осуществления различных процедур оплаты (наличный расчет, кредитной картой, безналичный расчет, экспресс-оплата). Ознакомиться с порядком возврата денежных сумм. Освоить порядок оформления и подготовки счета гостям за основные и дополнительные услуги. Ознакомиться с правилами оплаты за проживания в конкретной гостинице, с формами первичной отчетности (приложить копии счетов, документов). Изучить основные функции и правила проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.</p> <p>Ознакомление с порядком оказания услуги размещения и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, предоставлению услуг бизнес-центра, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного и транспортного обслуживания. Ознакомление с порядком уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Ознакомление с порядком оформления документов по приемке номеров и подготовки номеров к заселению для различных категорий гостей. Ознакомление с порядком проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнения инвентаризационных ведомостей,</p>		
--	--	---	--	--

		составления актов на списание инвентаря и оборудования. Ознакомление с предоставлением услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.		
				<b>Всего – 180 часов</b>

## **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:**

- договор на проведение учебной практики студентов колледжа на предприятиях (базах практики);
- приказ о назначении руководителя практики от учебного заведения;
- приказ о распределении студентов по базам практики;
- положение о учебной практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;
- программа учебной практики;
- график проведения практики;
- график консультаций по практике;
- отчет студента о прохождении практики;
- отзыв руководителя практики от предприятия о прохождении студентом учебной практики;
- график защиты отчетов по практике.

### **4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики:**

- наличие баз практики в г. Иркутске;
- инструкции по технике безопасности и противопожарной безопасности;
- бланковый материал для выполнения отчета по практике;
- комплект учебно-методической документации;

#### **Учебно-методическая документация:**

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по МДК.
2. Сборник ФОС по разделам МДК.

#### **Основные источники:**

1. Быстров С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва: КНОРУС. 2018. -206 с.
2. Валеева Е. О. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 74 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31940.html>
3. Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 340 с. // ЭБС Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/452006>
4. Емелин С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин.

— Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 194 с. — (Профессиональное образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

5. Кудреватых А. С. Правовое регулирование в туризме : учебное пособие, практикум / А. С. Кудреватых. — Москва : Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2018. — 288 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88892.html>

6. Прончева О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>

7. Христов Т. Т. Религиозный туризм : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/449246>

8. 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). // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

9. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471505>

10. Староверова К. О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для вузов / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 269 с. — (Высшее образование). // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471203>

11. Феденева И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Высшее образование). // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471501>

#### **Дополнительные источники:**

12. Королева Л. В. География туризма : практикум / Л. В. Королева. — М. : Российская международная академия туризма, Логос, 2015. — 64 с. — ISBN 978-5-98704-818-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51856.html>

**13.** Трусова Н. М. Страхование в туризме : учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 (100400.62) «Туризм» / Н. М. Трусова. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2015. — 172 с. — ISBN 978-5-8154-0317-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/55815.html>

#### **Интернет-ресурсы**

14. Туристский портал «Отзыв.ru» - [http:// www.otzyv.ru](http://www.otzyv.ru)
15. Профессиональный туристический портал «ТурДом» - [http:// www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru)
16. Тонкости туризма. Энциклопедия туризма. Электронный вариант – [http:// tonkosti.ru](http://tonkosti.ru).

### **4.3. Требования к руководителям практики**

**Требования к руководителям учебной практики от образовательного учреждения:**

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей;
- наличие опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года;
- повышение квалификации не реже 1 раза в 5 лет.

Руководители учебной практики от образовательного учреждения должны:

- составлять график проведения практики и консультаций;
- контролировать ведение документации по практике;
- проводить индивидуальные и групповые консультации в ходе практики;
- участвовать в оценке общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения учебной практики.

### **4.4. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности**

В целях обеспечения безопасности учащихся и работников образовательного учреждения необходимо: соблюдать требования пожарной безопасности; иметь пожарный инвентарь и противопожарную сигнализацию; обеспечивать здание планами эвакуации и иметь эвакуационные выходы; соблюдать правила работы с электрооборудованием; проводить инструктажи по технике безопасности с их отметкой в журналах производственного обучения.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности студента по учебной практике является письменный *отчет о выполнении работ и приложений* к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Студент в один из последних дней практики защищает отчет по практике. По результатам защиты студентами отчетов выставляется зачет по практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- практическая часть;
- приложения.

Практическая часть отчета по практике должна быть выполнена в строгом соответствии с логической структурой изложения заданий по разделам профессионального модуля. Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в программе Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм), цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - одинарный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Работа над **отчетом учебной практики** должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций выпускника:

- Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам (ОК 1);

- Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности (ОК 2);

- 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 3);

- 
- 
- Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде (ОК 4);

- Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста (ОК 5);

- 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 6);

- Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях (ОК 7);

- Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках (ОК 9).

А также профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля и установленных ФГОС СПО по конкретной специальности или рабочей программой профессионального модуля.

### 5.1 Результаты освоения профессиональных компетенций:

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Правильность установления запросов тургруппы или индивидуального туриста и определение возможности их реализации	Защита отчётов выполненных заданий. Квалификационный экзамен по ПМ 02.
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.	Правильность использования приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	Наблюдение и оценка результатов отработки практических навыков. Защита отчётов. Оценка выполненных заданий в отчётах. Квалификационный экзамен по ПМ.02.



## 5.2 Результаты освоения общих компетенций

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Демонстрация интереса к будущей профессии.	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы учебной практики по профессиональному модулю. Активность в профессиональной деятельности.
Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области коммерческой деятельности.	Наблюдение и контроль деятельности обучающегося в ходе решения различных профессиональных задач.
	Оценка эффективности и качества выполнения.	Наблюдение и контроль деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы Защита отчётов по практике.
Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Эффективный поиск необходимой информации, работа на ПК, использование Интернет-ресурсов	Наблюдение за деятельностью обучающегося в ходе выполнения отчета по практике.
Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач товароведческой деятельности.	Наблюдение за деятельностью обучающегося в ходе выполнения практических заданий.
Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Эффективный поиск необходимой информации, работа на ПК, использование Интернет-ресурсов	Наблюдение за деятельностью обучающегося в ходе выполнения отчета по практике.
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в	Использование различных источников, включая электронные средства.	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе написания отчета по практике.

<p>том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>		
<p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Использование информации из различных источников и представление её с применением информационно-коммуникационных технологий (презентации).</p>	<p>Защита отчётов по практике, выступление на конференции по итогам практики.</p>

**ЗАДАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО**  
**ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий**  
**туризма и гостеприимства**  
**ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих**  
**должностям служащих**  
**Общее количество часов по учебной практике – 180 часов**

Задание	Количество часов
<b>ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>72</b>
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	
Изучить организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен.	2
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения	2
Ознакомиться с разработкой плана целей деятельности служб	2
<b>МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства</b>	
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб	2
Изучить особенности составления отчетности	2
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>	
Изучение и овладение навыками профессиональной этикой	2
Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	2
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>	
Изучить особенности организации и подготовки процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги	2
Овладеть техникой, с помощью которой осуществляется расчет	2
<b>ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих</b>	<b>108</b>
<b>МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Портъё»</b>	
Изучить профессиональные стандарты сотрудника службы (приложить копии должностных инструкций сотрудников службы СПИР, копии стандартов)	12
Изучение использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	12
Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	12
Изучить особенности в подготовке к обслуживанию и приему клиентов	12
Отработать навыки в решении различных ситуаций при расчете с клиентами;	12
Ознакомиться со стандартами обслуживания клиентов	12
Освоить особенности оформления бухгалтерских документов по кассовым операциям	12
Отработать навыки в использовании техники и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	12
Отработать навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучить режим работы сервисных служб.	12
<b>ИТОГО</b>	<b>180</b>

## ТРЕБОВАНИЯ ПО СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Формой отчетности студента по практике является *электронный отчет о выполнении заданий и дневник практики в бумажном виде*, свидетельствующие о закреплении знаний и умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

**Электронный отчет по практике** включает:

- титульный лист с подписями обучающегося и руководителя практики от колледжа (Приложение 1);
- задание на практику (Приложение 2);
- оглавление отчета (Приложение 3);
- основное содержание отчета в соответствии с заданием на практику;
- список использованных источников (при необходимости);
- приложения к отчету (копии документов, схемы, таблицы и т.д.) прилагаются в конце.

**В бумажном виде** к отчету прилагается **дневник прохождения практики**, который включает:

- титульный лист дневника практики (Приложение 4);
- характеристика руководителя практики от предприятия (Приложение 5);
- отзыв руководителя практики от колледжа (Приложение 6);
- оценка выполненных на практике работ (Приложение 7);
- аттестационный лист по практике (Приложение 8).

В установленные руководителем практики сроки электронный отчет о выполнении заданий практики, подписанный студентом ЭЦП и дневник практики в бумажном виде предоставляются на проверку руководителю практики. Руководитель проверяет отчет и выставляет оценку, рукописно заполняя формы дневника с оценками и подписывает электронный файл отчета ЭЦП.

**!!!** Особое внимание необходимо уделить датам подписания документов, которые автоматически проставляются при использовании ЭЦП – все подписи должны датироваться не позднее даты проставления оценки в ведомости. После подписания документа ЭЦП редактирование файла невозможно.

Цикловыми комиссиями отчеты по практикам в электронном виде для хранения размещаются в созданных для каждой цикловой комиссии папках в локальной

сети университета в течение 1 года (в соответствии с утвержденной номенклатурой).

В папке с названием цикловой комиссии информация хранится следующим образом:

– создается папка с названием академической группы, в данной папке создаются папки с фамилиями обучающихся, где размещаются выше указанные документы. Бумажные дневники прохождения практики также хранятся в установленном виде на цикловой комиссии в течение 1 года (в соответствии с утвержденной номенклатурой).

Шаблоны оформления форм с использованием ЭЦП приведены в Приложении (корректируются под конкретный вид практики).

- Выполненный отчет и дневник по учебной практике студент должен сдать на проверку руководителю практики.

- По результатам выполненного отчета студенту выставляется дифференцированный зачет по практике, *только после этого* он допускается к сдаче квалификационного экзамена по ПМ.

Консультации по выполнению отчета по учебной практике проводятся еженедельно.

По окончании учебной практики обучающемуся необходимо составить письменный отчет с приложением.

## ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТА

Работа выполняется по заданиям на отдельных листах формата А4 (210-297), на одной стороне листа, которые должны быть сброшюрованы в следующей последовательности: титульный лист, содержание работы. Текст должен быть выполнен печатным способом с использованием компьютера и принтера, шрифт TimesNew Roman черного цвета. Строки разделяются полуторным (1,5) интервалом. Шрифт: размер (кегель) – 14 с выравниваем по ширине, в таблицах кегль 12. Отчет учебной практики со всеми приложениями не должен превышать 20-25 листов.

Поля страницы: правое - 10 мм; левое - 20 мм; верхнее и нижнее - 20 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым и равен по всему тексту 1,25 см; интервал перед и после абзаца — 0 пунктов.

Функция переноса обязательна.

Текст работы должен иметь сплошную нумерацию страниц. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц работы, но номер на нем не проставляется. Перенос слов на титульном листе не допускается. Точка в конце предложений не ставится.

В работе следует использовать сокращения русских слов и словосочетаний по ГОСТ 7.12. Необходимо избегать разнобоя в сокращениях в тексте, таблицах (например: г., гг.). Буква «ё» при наборе не употребляется. В соответствии с правилами русского языка должны ставиться дефисы (-), тире (—) и соединительные тире (–). Дефис никогда не отделяется пробелами: все-таки, финансово-экономический, компакт-диск. Тире, напротив, должно отделяться пробелами с обеих сторон: «Конъюнктура — это совокупность условий ...». Неразрывный пробел перед тире тем более уместен, что в середине предложения тире не должно переходить на следующую строку и начинать ее. Соединительное тире, или знак «минус», ставится обычно между цифрами для обозначения периода «от... до»: 2000–2008 г., 8–10 км/ч, пять–шесть минут, и тоже не отделяется пробелами. Точка, запятая, двоеточие, точка с запятой, восклицательный и вопросительный знаки, знак процента, градуса, минуты, секунды не отделяются пробелами от предшествующего слова или цифры. Знаки номера (№) и слово «страница» (с.) отделяются от идущей за ними цифры пробелом. Число от размерности отделяется неразрывным пробелом: 3 км, 2012 г., XIX–XX вв. Всегда отделяются пробелом инициалы от фамилии и инициалы друг от друга, а также делаются пробелы в сокращениях типа «и т.д.». Кавычки набираются в виде «елочек». Кавычки и скобки набираются вплотную к слову, без пробелов.

Текст заголовка печатается гарнитурой Times New Roman. Кегль – 14 пт., начертание – полужирное, Расстояние между заголовками главы, пунктов и текстом должно быть равно 1,5 интервалам. Расстояние между последней строкой текста и последующим заголовком подраздела – 1,5 интервала. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Приложения могут располагаться в тексте основной части отчета или в конце текстового материала. Все приложения должны быть пронумерованы.

**Иллюстрации.** Все иллюстрации (фотографии, схемы, графики, чертежи и. т. д.) именуются рисунками. Рисунки, чертежи, схемы, графики, фотографии, как в тексте работы, так и в приложении должны быть выполнены на стандартных листах белой бумаги. Рисунки нумеруют (если их в курсовой работе более одного) сквозной нумерацией в пределах всей курсовой работы (до приложений к ней) арабскими цифрами. Единственная иллюстрация в работе не нумеруется. Каждый рисунок должен сопровождаться подписью. Подписки к иллюстрациям делаются с лицевой стороны и составляют в следующем порядке: - условное сокращение название иллюстрации – «рис.»; - ее порядковый номер арабскими цифрами; - название иллюстрации. Название иллюстрации всегда начинают с прописной буквы. В конце названия точки не ставят. Размещают название под рисунком, например рисунок 1.

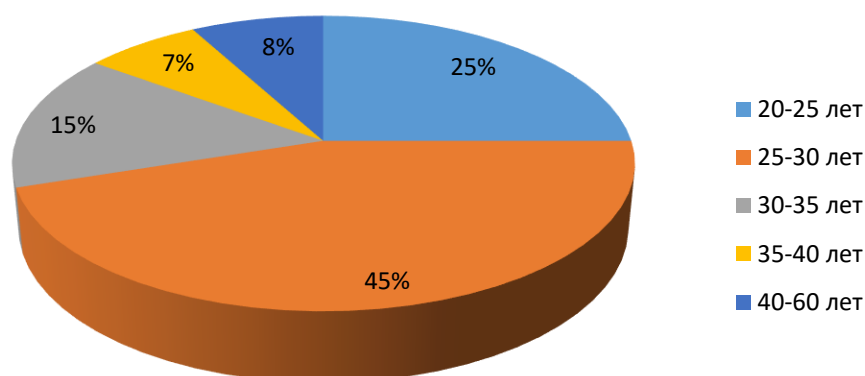


Рис. 1. Структура персонала отеля «Иркутск» (по возрасту)



Рис. 5. Центральный вход в «Диснейленд» (г. Анахайм)

При необходимости приводят под рисунком (выше его наименования) поясняющие данные (условные обозначения, масштабные ориентиры и др.). Рисунки

должны размещаться сразу после ссылки на них в тексте работы. Первую ссылку обозначают: (рис. 5), вторую – (см. рис. 5). Расположение рисунков должно позволять рассматривать их без поворота работы, а если это невозможно сделать, то с поворотом по часовой стрелке. Надписи на рисунках выполняют чертежным шрифтом. Рукопись, рисунки, таблицы, формулы должны быть без пометок, карандашных исправлений, пятен, трещин и загибов. Надбивка буквы на букву и дорисовка не допускаются.

Графическое оформление отчета может быть представлено в виде графиков, диаграмм, схем и т.д.

Графики - наиболее простой способ передачи содержания определенного практического материала, показ характера изменения процесса, явления и т.п.

При использовании таблиц и схем их границы не должны выходить за границы основного текста. Значение параметра «высота и ширина ячейки» не должно быть отрицательным. Используется шрифт основного текста, размер шрифта на два-три пункта меньше, чем у основного текста (11–12 пт.)

**Таблицы** применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Каждая таблица должна иметь номер и название (без сокращений). Над правым верхним углом таблицы помещают надпись «Таблица» с указанием ее порядкового номера без точки. На следующей строке дают заголовок таблицы. Точку в конце названия таблицы не ставят, например:

#### **Образец оформления таблицы**

Таблица 2.6

#### Динамика численности гостей

Категория граждан	2017 г., чел.	2016 г., чел.	Абсолютный прирост, чел.	Темп роста, %
России	25 980	29 360	3 380	113,01
из них детей	140	120	-20	85,71
Государств-участников СНГ	2 500	2 800	300	112,00
Стран вне СНГ	1 620	4 520	2 900	279,01
<b>ВСЕГО, в т.ч. граждан:</b>	<b>30 100</b>	<b>36 680</b>	<b>6 580</b>	<b>121,86</b>

Заголовки граф таблиц должны начинаться с прописных букв, подзаголовки - со строчных, если они составляют одно предложение с заголовком, и с прописных, если они самостоятельные. Например: заголовок «Корреспонденция счетов», а подзаголовки: «дебет» и «кредит». Заголовки и подзаголовки граф можно выполнять в отличие от текста курсовой работы через один интервал. Не рекомендуется включать в таблицу графу «Номера по порядку». Примечания к таблице размещают непосредственно под ней. Если в тексте формулируется положение, подтверждающее или иллюстрируемое таблицей, необходимо дать на нее ссылку. В этом случае указывают ее полный номер и слово «Таблица» пишут в сокращенном виде в скобках, например: (табл. 2). Повторные ссылки на таблицы следует давать с сокращенным словом «смотри», например: (см. табл. 2). Таблицу желательно помещать после первого упоминания о ней в тексте, удобно для чтения



без поворота курсовой работы. Если такое размещение не возможно, таблицу располагают так, чтобы для ее чтения надо было повернуть курсовую работу по часовой стрелке. Размеры таблицы, как правило, не должны превышать стандартного листа бумаги. Если она не размещается на таком формате, то ее переносят на следующую страницу. Если на второй странице таблица не заканчивается, то ставят, заголовок «Продолжение табл.» с указанием номера, заглавие таблицы на новой странице - не повторяют. В этом случае пронумеровывают графы ниже их заголовков (подзаголовков) и повторяют эту нумерацию на следующей странице вместо заголовка таблицы

### Образец оформления продолжения таблицы

Продолжение таблицы 2

Обозначение и наименование показателя	Расчет по формуле	Сумма
Ц <sub>кр</sub> - критическая цена реализации на единицу тур-продукта:	$C_{кр} = Z_{пост} / O_{кр} + Z_{пер}$	11 913 руб.
Р <sub>затрат</sub> – рентабельность затрат	$R_{затрат} = ЧП / Z_{общ}$	21,9 %
Р <sub>продаж</sub> – рентабельность продаж	$R_{продаж} = ЧП / В_{общ}$	18 %
ЧП - чистая прибыль	$ЧП = БП - НС$	42 915 руб.

и продолжают таблицу, повторив ее шапку (названия столбцов) В графиках таблиц нельзя оставлять свободные места: если данные отсутствуют, надо ставить тире. При заполнении табличных столбцов текстом, точку в конце текста не ставят. Дробные числа в таблицах приводят в виде десятичных дробей. При этом числовые значения в пределах одной графы должны иметь одинаковое количество десятичных знаков (также и в том случае, когда после целого числа следуют нули, например: 30,0 или 30.00). Показатели могут даваться через тире (10-20; 50-60 и т.д.), с математическими знаками (>5;<10 и т.д.). Расстояние между строками должно быть равно 1,0 интервала шрифт 12.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф - со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте.

Отчет сдается обучающимся в строго установленные сроки. Образцы титульного листа представлены в Приложении 1.

В период учебной практики контроль за ежедневной работой обучающегося, с целью определения уровня приобретенных знаний, посещаемости и дисциплины, осуществляют специалисты-руководители практики от предприятия.

Преподаватели консультируют студентов по всем разделам и вопросам программы практики, дают индивидуальные задания с учетом специфики деятельности предприятий и контролируют обработку программы практики, как по заданиям, так и по срокам их выполнения.

Руководители практики от учебного заведения по итогам учебной практики выставляют оценку на основании предоставленного отчета, представленной характеристики и решения квалификационной ситуации.

**Образец оформления титульного листа отчета по практике**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
Байкальский государственный университет  
Колледж Байкальского государственного университета  
Цикловая комиссия сервиса и рекреации

**ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

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

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

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Базовая подготовка

Обучающийся	<u>Х</u>	Н. И. Иванов, гр.
Руководитель практики от колледжа	<u>Х</u>	Казачкова Ольга Павловна, преподаватель

**ЗАДАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО****ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства****ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих****Общее количество часов по учебной практике – 180 часов**

<b>Задание</b>	<b>Количество часов</b>
<b>ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>72</b>
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	
Изучить организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен.	2
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения	2
Ознакомиться с разработкой плана целей деятельности служб	2
<b>МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства</b>	
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб	2
Изучить особенности составления отчетности	2
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>	
Изучение и овладение навыками профессиональной этикой	2
Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	2
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>	
Изучить особенности организации и подготовки процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги	2
Овладеть техникой, с помощью которой осуществляется расчет	2
<b>ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих</b>	<b>108</b>
<b>МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Портье»</b>	
Изучить профессиональные стандарты сотрудника службы (приложить копии должностных инструкций сотрудников службы СПИР, копии стандартов)	12
Изучение использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	12
Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	12
Изучить особенности в подготовке к обслуживанию и приему клиентов	12
Отработать навыки в решении различных ситуаций при расчете с клиентами;	12
Ознакомиться со стандартами обслуживания клиентов	12
Освоить особенности оформления бухгалтерских документов по кассовым операциям	12
Отработать навыки в использовании техники и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	12

Отработать навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучить режим работы сервисных служб.	12
<b>ИТОГО</b>	<b>180</b>

## Приложение 3

### *ШАБЛОН ОФОРМЛЕНИЯ ОТЧЕТА*

#### СОДЕРЖАНИЕ

1. МДК 01.01 НАИМЕНОВАНИЕ.....	
1.1 .....	
1.2 .....	
2. МДК 01.02 НАИМЕНОВАНИЕ.....	
2.1 .....	
2.2 .....	
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	
Приложение (копии документов, схемы, таблицы и т.д.).....	

*Образец оформления титульного листа дневника практики, характеристики, отзыва руководителя, оценки выполненных работ, аттестационного листа*

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»  
Колледж Байкальского государственного университета  
ЦК сервиса и рекреации

**ДНЕВНИК УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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

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

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Базовая подготовка

Студент группы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ФИО студента)

Иркутск 20\_\_

## ХАРАКТЕРИСТИКА

на студента ФГБОУ ВО «БГУ» Колледжа Байкальского государственного университета, ЦК сервиса и рекреации

(ФИО студента)

проходившего практику с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В \_\_\_\_\_

(наименование предприятия)

(юридический адрес предприятия)

Во время прохождения учебной практики студент ФГБОУ ВО «БГУ», Колледжа Байкальского государственного университета, ЦК сервиса и рекреации **выполнил(а) следующие виды работ (функции):**

Знакомился с общей информацией о предприятии, спецификой деятельности подразделений. Изучал должностные обязанности работников гостиницы, нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правила предоставления гостиничных услуг. Овладел информацией о гостинице и предоставляемых услугах. Отработал навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг. Учился анализировать и принимать решения при работе с гостями во время обслуживания. Ознакомился с правилами использования этики делового общения. Отработал навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей. Изучил структуру службы приема и размещения. Функциональные обязанности сотрудников службы. Изучил порядок регистрации по прибытию. Ознакомился с порядком регистрации и учета граждан РФ и иностранных граждан, изучил порядок осуществления различных процедур оплаты. Освоил процедуру выписки гостей и окончательного расчета, оформления выезда.

**Проявил(а) следующие знания, умения, способности:**

знание нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; организацию работы различных служб гостиницы и их функции; знание основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей; умение взаимодействовать со службой приема и размещения с другими отделами гостиницы; навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей.

**зарекомендовал(а) себя:**

Оценка за практику \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)



М.П.

## ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ

на студента ФГБОУ ВО «БГУ», Колледж Байкальского государственного университета, ЦК сервиса и рекреации

(ФИО студента)

проходившего практику с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

в \_\_\_\_\_  
(наименование предприятия, юридический адрес предприятия)

За время прохождения учебной практики на предприятии студент ФГБОУ ВО «БГУ» Колледжа Байкальского государственного университета, ЦК сервиса и рекреации выполнил основные виды профессиональной деятельности, в результате которых им были освоены следующие компетенции:

Профессиональные и общие компетенции	Освоение компетенции
ПК.2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.	
ПК.2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	
ПК.2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	
ПК.2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	
ПК.2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	
ПК.2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	
ПК.3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
ПК.3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	
ПК.3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	
ПК.3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	
ПК.4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги.	
ПК.4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт.	
ПК.4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	
ПК.4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	

Руководитель практики от колледжа \_\_\_\_\_  
(подпись)

О.П. Казачкова  
(ФИО)

# ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ НА ПРАКТИКЕ

(Фамилия, Имя, Отчество студента полностью)

Обучающийся (аяся) на \_\_\_ курсе по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «БГУ» Колледжа Байкальского государственного университета, ЦК сервиса и рекреации успешно прошел (а) **учебную практику** по профессиональным модулям **ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих** в объеме **180** часов,

с «\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. в

(наименование предприятия)

(юридический адрес предприятия)

## Виды и качество выполнения работ студентом на практике

Дата	Кол-во часов	Виды работ, выполненные студентом на практике, освоенные компетенции	Оценка руководителя практики от предприятия	Оценка руководителя практики от университета
21 января	6	Ознакомление с общей информацией о предприятии (месте практики). Ознакомиться с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии. Гости средства размещения (гостиницы) и их особенности ОК 1 – ОК 9;		
22 – 23; января	12	Изучить особенности средства размещения (гостиницы) по назначению, по вместимости номерного фонда, по виду собственности, месторасположению, по целевому рынку и т.д. Ознакомиться со спецификой деятельности подразделений средства размещения (гостиницы) (места практики). Изучить категории номеров в средстве размещения (гостинице), тарифы и скидки, применяемые в гостинице. ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1		
Даты представляете сами, см. пример красным выделенный	18	Изучить службы гостиниц и их функции. Виды функциональных подразделений гостиничного предприятия. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Изучить структуру соподчинения работников гостиницы. Изучить службы гостиниц и их функции. Виды функциональных подразделений гостиничного предприятия. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Изучить структуру соподчинения работников гостиницы. ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1, ПК 3.1		
	36	Ознакомиться с правилами использования этики делового общения. Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами. Провести анализ качества обслуживания в гостинице, системы оценки удовлетворённости гостей. ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1 – 2.2; ПК 3.1- ПК 3.4 Составление отчета по учебной практике. Подготовка всех необходимых документов.		

		ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.2; ПК 3.1		
	36	Изучить структуру службы приема и размещения, график работы. Функциональные обязанности сотрудников службы. Изучить организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен. Изучить нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правила предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-ПК 2.4		
	36	Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. Ознакомиться и изучить с порядком регистрации по прибытию. Ознакомиться с порядком регистрации и учета граждан РФ и иностранных граждан. Ознакомиться с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-ПК 2.6		
	36	Изучить порядок осуществления различных процедур оплаты (наличный расчет, кредитной картой, безналичный расчет, экспресс-оплата). Ознакомиться с порядком возврата денежных сумм. Освоить порядок оформления и подготовки счета гостям за основные и дополнительные услуги. Ознакомиться с правилами оплаты за проживания в конкретной гостинице, с формами первичной отчетности (приложить копии счетов, документов). Изучить основные функции и правила проведения ночного аудита, закрытия финансового дня. ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-ПК 2.6		
	36	Отработать навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучить режим работы сервисных служб. Освоить процедуру выписки гостей и окончательного расчета, оформления выезда. Изучить особенности приема и обслуживания туристских групп в гостинице, особенности обслуживания VIP гостей, корпоративных клиентов. ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-ПК 2.6		
	36	Ознакомление с порядком оказания услуги размещения и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, предоставлению услуг бизнес-центра, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного и транспортного обслуживания. Ознакомление с порядком уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Ознакомление с порядком оформления документов по приемке номеров и подготовки номеров к заселению для различных категорий гостей. Ознакомление с порядком проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнения инвентаризационных ведомостей, составления актов на списание инвентаря и оборудования. Ознакомление с предоставлением услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. ОК 1 – ОК 9; ПК 3.1-ПК 3.4		
	36	Ознакомление с порядком предоставления услуги питания в номерах (room-service), комплектования сервировочной тележки, сервировки столов. Составление вариантов меню для банкетов и приемов, специальных форм обслуживания с учетом характера мероприятия, времени его проведения, состава		

		<p>гостей, их количества, наличия продуктов, пожеланий заказчика, установленной суммы на 1 гостя; составление счета за обслуживание. Ознакомление с должностной инструкцией метрдотеля (администратора зала), требованиями к этой должности. Ознакомление с организацией обслуживания специальных мероприятий: по типу «шведский стол», выездных, при проведении конференций, семинаров, культурно-массовых мероприятий.</p> <p>ОК 1 – ОК 9; ПК 3.1-ПК 3.4</p>		
	54	<p>Ознакомление с информационным обеспечением и коммуникационной политикой предприятия. Ознакомление с ассортиментной политикой. Характеристика комплекса маркетинга предприятия гостиничного сервиса. Оценка обслуживаемого сегмента потребителей.</p> <p>ОК 1 – ОК 9; ПК 4.1-ПК 4.4</p>		
	18	<p>Оценка рекламной деятельности предприятия. Характеристика рекламной деятельности предприятия гостиничного сервиса.</p> <p>ОК 1 – ОК 9; ПК 4.1-ПК 4.4</p>		

Итоговая оценка по учебной практике \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

Руководитель практики от колледжа \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

ФИО

Обучающийся (аяся) на \_\_\_ курсе по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «БГУ» Колледжа Байкальского государственного университета ЦК сервиса и рекреации успешно прошел (а) **учебную практику** по профессиональным модулям **ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащи** в объеме **180 часов**

с « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ по « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. в

*наименование организации, юридический адрес*

### Виды и качество выполнения работ

Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Коды освоенных компетенций	Качество (оценка) выполнения работ
Ознакомление с особенностями работы предприятия гостеприимства. Внутренние и внешние факторы развития. Определение типа гостиничного предприятия, его категорию. Изучение соответствия требованиям категории, критериям балльной оценки гостиниц и других средств размещения, данного гостиничного предприятия.	ОК 1,2,3,4,8,9	
Ознакомление с общей информацией о предприятии, спецификой деятельности подразделений. Ознакомление с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы.	ОК 1 – ОК 2; ОК 8 – ОК 9;	
Изучение организационной структуры управления предприятием гостеприимства. Изучение функциональных подразделений гостиничного предприятия, их функции. Ознакомление с организацией и условиями обслуживания питанием на предприятии гостиничного сервиса.	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4	
Ознакомление и изучение структуры соподчинения работников гостиницы. Изучение должностных обязанностей работников гостиницы, нормативно-правовых и технологических документов гостиничного предприятия, правил предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности. Изучение профессиональных стандартов сотрудника службы.	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4	
Ознакомиться с правилами использования этики делового общения. Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами. .	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4	
Провести анализ качества обслуживания в гостинице, системы оценки удовлетворённости гостей.	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4	
Ознакомление с предприятием гостиничного сервиса: формой собственности, местонахождением, номерным фондом, интерьером, экстерьером.	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.1. – ПК 2.3	
Ознакомление с порядком оказания услуги размещения и дополнительных услуг в гостинице	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.1. – ПК 2.5	
Изучение структуры службы приема и размещения, график работы. Функциональные обязанности сотрудников служб. Изучение профессиональных стандартов сотрудника службы.	ОК 1 – ОК 2; ОК 4 – ОК 9;	

Изучение стандартов качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.2;	
Изучить тарифы и скидки, применяемые в гостинице, программы лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.4-2.6; ПК 4.1 - ПК 4.4	
Ознакомиться и изучить с порядком регистрации по прибытию. Ознакомиться с порядком регистрации и учета граждан РФ и иностранных граждан.	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1	
Ознакомиться с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.).	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.3. – ПК 2.4 ПК 4.1 - ПК 4.4	
Освоить порядок оформления и подготовки счета гостям за основные и дополнительные услуги. Ознакомиться с правилами оплаты за проживания в конкретной гостинице, с формами первичной отчетности (приложить копии счетов, документов).	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.1, ПК 2.3 - ПК 2.6	
Освоить правила продления проживания и перевода гостя из одного номера в другой.	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.3. – ПК 2.4 ПК 3.1	
Изучить основные функции и правила проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.6	
Освоить процедуру выписки гостей и окончательного расчета, оформления выезда.	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.4-2.5	
Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами.	ОК 1 – ОК 3 ПК 2.1. – ПК 2.6	
Ознакомление с порядком уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	ОК 1 – ОК 9 ПК 3.1	
Ознакомление с порядком оформления документов по приемке номеров и подготовке номеров к заселению для различных категорий гостей	ОК 1 – ОК 9 ПК 3.1	
Изучить порядок проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнения инвентаризационных ведомостей, составления актов на списание инвентаря и оборудования. Ознакомление с предоставлением услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	ОК 1 – ОК 9 ПК 3.3 - ПК 3.4	
Ознакомление с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.4-2.6; ПК 3.3 - ПК 3.4 ПК 4.1 - ПК 4.4	
Ознакомление с порядком предоставления услуги питания в номерах (room-service). Изучить составление вариантов меню для банкетов и приемов, специальных форм обслуживания с учетом характера мероприятия, составление счета за обслуживание.	ОК 1 – ОК 9 ПК 3.2	
Ознакомление с книгой учета заказов; порядком приема и оформления заказов на организации и обслуживание банкетов, подготовка и проведение банкетов, торжеств, кейтеринга, организацией обслуживания специальных мероприятий: выездных, при проведении конференций, семинаров, культурно-массовых мероприятий.	ОК 1 – ОК 9 ПК 3.2	
Ознакомление с информационным обеспечением и коммуникационной политикой предприятия. Ознакомление с видами информации, используемой предприятием, коммуникационными процессами, их организацией. Ознакомление с организацией обмена информацией в предприятии.	ОК 1,2,3,4,8,9 ПК 4.1 – 4.4	

Изучение коммуникаций для внутреннего управленческого процесса, для общения с потребителем. Изучение и характеристика методов продвижения и средств продвижения, используемых предприятием.		
Ознакомление с ассортиментной политикой: основными услугами, продуктами предприятия, дополнительными услугами, сопутствующими услугами. Изучение спроса потребителей на услуги предприятия: выделение услуг предприятия, пользующихся спросом и не пользующихся спросом, анализ причин изменения спроса на услуги в различные периоды, сезоны.	ОК 1,2,3,4,8,9 ПК 4.1 – 4.4	
Характеристика комплекса маркетинга предприятия гостиничного сервиса. Ознакомление и оценка продукта предприятия. Оценка качества услуг. Ознакомление и оценка цен предприятия. Ознакомление и оценка сбытовой политики предприятия. Сравнительный анализ конкурентоспособности предприятия.	ОК 1,2,3,4,8,9 ПК 4.1 – 4.4	
Оценка обслуживаемого сегмента потребителей. Ознакомление с основным контингентом потребителей предприятия. Анализ и оценка обслуживаемого сегмента потребителей предприятия. Формирование заключения о постоянстве обслуживаемого контингента потребителей.	ОК 1,2,3,4,8,9 ПК 4.1 – 4.4	
Оценка рекламной деятельности предприятия. Характеристика рекламной деятельности предприятия гостиничного сервиса. Ознакомление с подходом к организации рекламной деятельности предприятия. Анализ средств рекламы, используемых предприятием гостиничного сервиса. Анализ рекламных мероприятий, организуемых гостиницей и их эффективности. Анализ соответствия рекламной деятельности гостиницы законодательству о рекламе.	ОК 1,2,3,4,8,9 ПК 4.1 – 4.4	

**Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время учебной практики** (самостоятельность, активность и инициатива студента, исполнительская дисциплина, ответственность)

**ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;** часов \_\_\_\_\_

(освоен/не освоен; оценка)

**ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих в объеме 180**

(освоен/не освоен; оценка)

(освоен/не освоен; оценка)

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Подпись ответственного лица организации (базы практики)

М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

ФИО, должность

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Подпись руководителя практики

от колледжа

\_\_\_\_\_/преподаватель О.П. Казачкова