

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА,
ДИЗАЙНА И СФЕРЫ УСЛУГ

Приложение № 30
к ОП СПО по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Тюмень 2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. N 1100 (ред. от 03.07.2024) и примерной основной образовательной программой, утвержденной протоколом ФУМО в системе среднего профессионального образования по УГПС 43.00.00 от 19.12.2022 №01 (зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023 г.).

Разработчик: М.С. Кузнецова, преподаватель первой квалификационной категории

Одобрено
на заседании ПЦК Индустрии питания и сервиса
Протокол № 10 от 28.05.2026 г.
Председатель ПЦК

_____ К.С. Кондрашова

подпись

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
(должность)
ООО "Трэвелсервис"
(организация/предприятие)
/Е.Б. Бауэр /
28 мая 2026 г.



СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы практической подготовки (Производственная практика (по профилю специальности)	4
2. Результаты освоения программы практической подготовки (Производственная практика (по профилю специальности)	5
3. Структура и содержание практической подготовки (Производственная практика (по профилю специальности)	13
4. Условия реализации программы практической подготовки (Производственная практика (по профилю специальности)	18
5. Контроль и оценка результатов практической подготовки (Производственная практика (по профилю специальности)	24

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ (ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Место практической подготовки (Производственная практика (по профилю специальности)) в структуре основной образовательной программы

Программа практической подготовки (Производственная практика (по профилю специальности)) является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения видов деятельности:

- Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Предоставление туроператорских и турагентских услуг;
- Предоставление гостиничных услуг;
- Освоение работ по профессии 11695 Горничная

1.2. Цели практической подготовки (производственная практика)

Цель практической подготовки (производственная практика): формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта.

1.3. Продолжительность практической подготовки (Производственная практика)

– 180 часов, 5 недель.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ (ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ))

Результатом освоения программы практической подготовки (Производственная практика) является овладение обучающимися видами деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Требования к освоению вида деятельности		
Вид деятельности: организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
	Уметь	Знать
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. Основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации планирования и контроля деятельности сотрудников; теорию 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; порядок расчетов с потребителями за предоставленные услуги; 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.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	владеть культурой межличностного общения; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;	
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.	
Практический опыт: – координация работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществление организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.		
ВД 2. Предоставление гостиничных услуг		
	Уметь	Знать
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в	Законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации
ПК 2.2. Организовывать и		

осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;	деятельности различных видов гостиничных комплексов;
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;	технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
ПК 2.4. Выполнение санитарно- эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы

	размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит	специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
--	--	---

	службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.	
--	--	--

Практический опыт:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы
- приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства

размещения; – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.			
ВД 3. Предоставление туроператорских и турагентских услуг			
		Уметь	Знать
ПК 3.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов		взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; владеть культурой межличностного общения; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; вести документацию, хранение и извлечение информации; пользоваться компьютерными программами бронирования туров; осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных; координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма, нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; системы бронирования услуг, организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций, программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.
ПК 3.2. Координировать работу по реализации заказа			
Практический опыт: – координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверке наличия всех реквизитов заказа; идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.			
ПМ. 04 Освоение работ по профессии 11695 Горничная			
ВД 4	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Знать: – контроле ассортимента мини-бара в номерном фонде; – сдаче в стирку гардин и тюля с их заменой; – сдаче в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой;	Уметь: – подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; – производить текущую уборку номера, уборку номерного фонда после выезда гостя, генеральную уборку; – осуществлять экипировку номерного фонда; – производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
ПК 4.1.	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения		
ПК 4.2.	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей		
ПК 4.3.	Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств		

размещения

– мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда;
– чистке вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда;
– чистке ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде;
– чистке стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;
– выполнении уборки административных и общественных помещений;
– приеме и выполнении заказов от проживающих на бытовые услуги;
– передаче дежурства в конце смены.

– вести документацию по текущей уборке номерного фонда, после выезда гостей;
– подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;
– применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;
– удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;
– производить уборку в забронированных номерах;
– производить промежуточную уборку номера;
– производить обслуживание замены номера;
– завершать уборку и передавать дежурство в конце смены;
– производить уборку помещений общего пользования и административных помещений;
принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и др. мелкий ремонт)

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ
(ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ))**

3.1. Тематический план практической подготовки (Производственная практика (по профилю специальности))

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля	Всего часов	Практическая подготовка	
			Учебная, часов	Производственная, часов
1	2	3	4	5
ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3, ПК 1.4	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	108	72	36
ПК 2.1; ПК 2.2; ПК 2.3, ПК 2.4	Предоставление гостиничных услуг	144	108	36
ПК 3.1; ПК; 3.2;	Предоставление туроператорских и турагентских услуг	144	72	72
ПК 4.1.; ПК 4.2.; ПК 4.3.	Освоение работ по профессии 11695 Горничная	108	72	36
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет				
ИТОГО		504	324	180

3.2. Содержание практической подготовки (производственная практика (по профилю специальности))

Наименование тем	Виды работ		Объем часов
1	2		3
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения			
Тема 1.1 Организация текущей деятельности работника служб предприятия.	1	Знакомство с организацией. Прохождение инструктажа по технике безопасности. Анализ структуры предприятия и кадрового состава. Знакомство с функционалом персонала компании. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов предприятия.	6
	2	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; составление калькуляции стоимости услуг для потребителей.	6
	3	Отработка навыков приема заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; внесение изменений в заказ.	6
Тема 1.2 Организация делопроизводства и общие нормы оформления документов	4	Отработка навыков составления и обработки документации; выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6
Тема 1.3 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства.	5	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами на русском и иностранном языках; освоение навыков профессиональной этики.	6
Тема 1.4 Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	6	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги; оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; составление отчетности.	6
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет			
ИТОГО			72
ПМ.03 Предоставление туроператорских и турагентских услуг			
Тема 1.1 Организация маркетинговых исследований рынка.	1	Отработка навыков мониторинга предложений туроператоров. Анализ систем бронирований туроператоров. .	6
	2	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом. Составление сравнительных характеристик туроператоров выездного, въездного и внутреннего туризма.	6
	3	Проанализировать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов, цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги, виды технических средств сбора и обработки информации.	6
	4	Отработка навыков использования информационных технологий, специализированных программ в своей работе.	6
	5	Анализ стратегии продвижения туристской компании. Составление программы продвижения компании или турпродукта. Анализ социальных сетей туристических компаний.	6

Тема 1.2 Технология разработки туристского продукта по запросу заказчика.	6	Отработка навыков выявления потребностей клиента. Изучение и анализ ресурсов дестинации, соответствующей запросу клиента.	6
	7	Определение свойств и цели турпродукта. Подбор базовых услуг и турпродуктов по запросу клиента.	6
	8	Отработка навыков отбора партнеров и выборы схемы работы в дестинации. Отработка методики составления программ туров. Отработка навыков расчета тура по запросу клиента.	6
	9	Анализ и разработка документов для нового турпродукта: технологическая карта, инструктаж, памятка, информационный лист.	6
Тема 1.3 Контроль качества обслуживания клиентов туристической компании.	10	Отработка навыков организации контроля качества предоставления услуг клиенту. Порядок работы с претензиями, жалобами, рекламациями.	6
Тема 1.4 Технологии продаж турпродукта	11	Анализ взаимодействия туроператоров и турагентств. Изучение договоров между турагентствами и туроператорами.	6
	12	Анализ работы менеджера турагентства по реализации турпродукта: выявление потребностей, подбор тура, бронирование, заключение сделки, постпродажное обслуживание.	6
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет			
ИТОГО			36
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг			
Тема 1.1 Организация и осуществление приема и размещения гостей	1	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	6
	2	Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6
Тема 1.2 Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	3	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	6

		Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей.	
	4	Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. Оформление отчетной документации. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.	6
Тема 1.3 Организация и осуществление бронирования и продаж гостиничных услуг	5	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6
	6	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	6

		Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет			
ИТОГО			36
ПМ.04 Освоение работ по профессии 11695 Горничная			
1. Общее ознакомление с организацией	1	Прохождение инструктажа по охране труда: ознакомление с правилами техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; изучение стандартов действий сотрудников в чрезвычайных ситуациях; ознакомление с организационной структурой служб, участвующих в обслуживании гостей в процессе проживания; ознакомление с должностной инструкции горничной..	6
2. Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения:	2	Комплектация тележки для текущей уборки номерного фонда; - проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; - комплектация номерного фонда расходными материалами; - смена постельного белья и полотенец в номерном фонде. Уборка ванной комнаты в номерном фонде; уборка спальни, комнат в номерном фонде.	6
	3	Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; прием и выполнении заказов от проживающих на бытовые услуги; выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; регистрация забытых и потерянных гостями вещей.	6
	4	Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; выполнение уборки административных и общественных помещений; передаче дежурства в конце смены.	6
	5	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей: - комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; - проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; - итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения.	6
3. Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения:	6	Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда; сдача в стирку гардин и тюля с их заменой; сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; передача дежурства в конце смены.	6
Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет			36
ИТОГО			

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ (ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ))

4.1. Место проведения практической подготовки (производственная практика (по профилю специальности))

Практическая подготовка (производственная практика (по профилю специальности)) осуществляется в соответствии с графиком учебного процесса и учебным планом специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Практическая подготовка (производственная практика по профилю специальности) может быть организована:

- непосредственно в организации, осуществляющей образовательную деятельность
- далее - образовательная организация, в том числе в структурном подразделении образовательной организации, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (далее - профильная организация), в том числе в структурном подразделении профильной организации, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключаемого между образовательной организацией и профильной организацией.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки может быть организована при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных компонентов образовательных программ, предусмотренных учебным планом. Реализация компонентов образовательной программы в форме практической подготовки может осуществляться непрерывно либо путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Практическая подготовка при проведении практики организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Требования к документации

- положение о производственной практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;
- рабочая программа практики;
- календарно-тематический план;
- приказ о назначении руководителя практики от образовательного учреждения;
- договоры с предприятиями по проведению практики;
- приказ о распределении студентов по базам практики;
- план-график консультаций и контроля за выполнением студентами программы практики (при проведении практики на предприятии);
- график защиты отчетов по практике.

4.3. Требования к материально-техническому обеспечению

При организации практической подготовки профильные организации создают условия для реализации компонентов образовательной программы, предоставляют оборудование и технические средства обучения в объеме, позволяющем выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающихся.

4.4. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
4. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
5. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
6. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
7. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
8. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
9. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
10. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
11. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
12. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

13. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
14. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (В1-В2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)
15. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>
16. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
17. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>
18. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>
19. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .
20. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .
21. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711> .
22. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. 1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

5. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

6. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

7. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

8. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

9. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

10. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

11. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

12. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.

13. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант

14. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. [электронный ресурс] // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс

4.5. Требования к руководителям практической подготовки

Руководителем практики от техникума назначается педагогический работник, имеющий высшее образование, соответствующее профилю проводимой практики
Руководитель практики от образовательного учреждения:

- разрабатывает тематику заданий для обучающихся;
- проводит консультации с обучающимися перед направлением их на практику с разъяснением целей, задач и содержания практики;
- принимает участие в распределении обучающихся по рабочим местам или перемещении их по видам работ;
- осуществляет контроль правильного распределения обучающихся в период практики; формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- проводит индивидуальные и групповые консультации в ходе практики;
- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими заданий и сборе материалов к отчету по практике;
- контролирует выполнение требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности.

Руководитель практики от организации:

- согласовывает программу практики, планируемые результаты практики, задание на практику;
- участвует в организации и проведении зачета по практике и экзамена квалификационного по профессиональному модулю;
- участвует в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, освоенных обучающимися в период прохождения практики;
- проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности.

4.6. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

При организации практической подготовки обучающиеся и работники образовательной организации обязаны соблюдать правила внутреннего трудового распорядка профильной организации (образовательной организации, в структурном подразделении которой организуется практическая подготовка), требования охраны труда и техники безопасности. Регламентация требований по пожарной безопасности и техники безопасности осуществляется внутренними локальными актами предприятия или организации, являющейся базой практики.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ (ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ))

Практическая подготовка (Производственная практика (по профилю специальности)) в форме дифференцированного зачета при условии:

- положительного аттестационного листа от руководителей практической подготовки от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практической подготовки;
- полноты и своевременности представления дневника практической подготовки (с приложениями);
- полноты и своевременности представления отчета по практической подготовке (Производственная практика (по профилю специальности)).