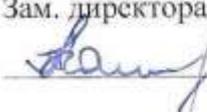


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по МНР

 А.А. Калмыкова



ПОДПИСАНО

Директор

И.А. Ермачков

И.А. Ермачков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05.  
В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Наименование специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2022 г.

Рабочая программа учебной практики в форме практической подготовки разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО и ПООП СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочей программы профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»  
Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчик:

И.О. Телешева - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма.

Протокол № 1 от «26» августа 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И.Метченкова

**СОГЛАСОВАНО**

Генеральный менеджер, начальник учреждения  
«Апарт-отель Горки Город» департамента гостиничного  
развития коммерческой дирекции

  
должность представителя, наименование организации  
/О.Г.Такмазьян

подпись, Ф.И.О, печать



## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ</b>	<b>5</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ</b>	<b>6</b>
<b>4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ</b>	<b>9</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ</b>	<b>11</b>

## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

### **1.1. Место учебной практики в форме практической подготовки в структуре программы подготовки специалистов среднего звена**

Рабочая программа учебной практики в форме практической подготовки является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности: Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих – Рабочая профессия (25627 Портье)

При реализации рабочей программы учебной практики УП.05 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

### **1.2. Цели и задачи учебной практики в форме практической подготовки**

С целью овладения указанным видом деятельности студент в ходе учебной практики в форме практической подготовки должен:

#### **иметь практический опыт:**

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

#### **уметь:**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

#### **знать:**

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

### **1.3. Количество часов на учебную практику в форме практической подготовки: всего 2 недели (72 часа).**

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Результатом учебной практики в форме практической подготовки является овладение обучающимися видом деятельности Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих - Рабочая профессия 25627 Портье, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Профессиональные (ПК) компетенции:

Вид деятельности	Код	Наименование результата практики
Выполнение работ по одной и ли нескольким профессиям рабочих, должностям служащих Рабочая профессия (25627 Портье)	ПК 5.1.	Знать и соблюдать стандарты работы
	ПК 5.2.	Владеть правилами этикета при общении с гостями и коллегами
	ПК 5.3.	Обслуживать и проявлять заботу о гостях
	ПК 5.4	Принимать, регистрировать и размещать гостей
	ПК 5.5	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
	ПК 5.6	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

#### 3.1. Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., недель)
ОК 01. – 11. ПК 5.1 – 5.6	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	УП.05 - 72 часа (2 недели)

#### 3.2. Содержание практики

Вид деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование междисциплинарных курсов с указанием конкретных тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих - Рабочая профессия 25627 Портъе	Нормативные документы, ГОСТы и организация работы службы приема и размещения	Общие положения и нормативные документы, регламентирующие предоставление гостиничных услуг в РФ. Нормативные документы, используемые для работы службой размещения	МДК 05.01 Рабочая профессия Портъе. Тема 1. Современное состояние и развитие гостиничного дела	6
	Организационная структура отеля. Организационно-управленческая структура службы приема и размещения	Место службы приема и размещения в организационной структуре отеля. Службы и структуры, используемые в организации деятельности гостиничного предприятия	МДК 05.01 Рабочая профессия Портъе Тема 2. Организация деятельности гостиничного предприятия	6
	Организация рабочего места	Функции и состав службы приема и размещения гостей. Рабочее место портъе. Зонирование рабочего пространства	МДК 05.01 Рабочая профессия Портъе Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия.	6
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения	Использование АСУ (автоматизированная система управления) в деятельности службы	МДК 05.01 Рабочая профессия Портъе Тема 4. Стандарты и организация	6

для гостиничного предприятия	приема и размещения. Основные модули.	работы службы приема и размещения	
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.	Виды бронирования гостиничных услуг, аннуляция и документация.	МДК 05.01 Рабочая профессия Портъе Тема 4. Стандарты и организация работы службы приема и размещения	6
Оформление бронирования с использованием телефона	Стандарты ведения телефонных переговоров. Отработка навыков принятия звонка по телефону на бронирование номера и сопутствующих услуг.	МДК 05.01 Рабочая профессия Портъе Тема 4. Стандарты и организация работы службы приема и размещения	6
Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	Обслуживание VIP-гостей. Выполнение просьб и пожеланий гостей. Процесс заселения тур.групп, корпоративных гостей и иностранных гостей.	МДК 05.01 Рабочая профессия Портъе Тема 4. Стандарты и организация работы службы приема и размещения	6
Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними.	Работа с кассовым терминалом и терминалом кредитных карт. Кассовая документация.	МДК 05.01 Рабочая профессия Портъе Тема 4. Стандарты и организация работы службы приема и размещения	6
Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).	Составление схемы размещения туристов Заполнение карты движения номерного фонда. Составление схемы размещения туристов	МДК 05.01 Рабочая профессия Портъе Тема 4. Стандарты и организация работы службы приема и размещения	6
Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Предоставление дополнительных услуг. Оформление необходимой документации.	МДК 05.01 Рабочая профессия Портъе. Тема 4. Стандарты и организация работы службы приема и размещения	6
Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате.	Принятие оплаты, составление счетов и отчетов. Возврат денежных средств.	МДК 05.01 Рабочая профессия Портъе Тема 4. Стандарты и организация	6

		работы службы приема и размещения	
	Оформление итогового отчета		6
	ВСЕГО		72

#### **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

##### **4.1. Требования к документации, необходимой для проведения учебной практики в форме практической подготовки:**

- Положение о практической подготовке обучающихся ФГБОУ ВО «СГУ»;
- рабочая программа учебной практики в форме практической подготовки;
- договор с Профильной организации практической подготовки обучающихся (практика);
- приказ о назначении руководителя практики от образовательного учреждения;
- приказ о распределении студентов по местам практики в форме практической подготовки;
- график проведения практики в форме практической подготовки;
- график консультаций и контроля за выполнением студентами программы учебной практики в форме практической подготовки.

##### **4.2. Требования к материально-техническому обеспечению учебной практики в форме практической подготовки**

Реализация учебной практики в форме практической подготовки предполагает наличие базы учебной практики в форме практической подготовки в гостиничных предприятиях различных организационно-правовых форм с рабочими местами по количеству обучающихся и наличие учебного кабинета.

Оборудование базы учебной практики в форме практической подготовки: подразделения гостиничного предприятия, выполняющие деятельность по предоставлению гостиничных услуг, оснащенные современным оборудованием и имеющие высококвалифицированный персонал.

Оборудование учебного кабинета: инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер, интерактивное оборудование, информационно-справочные программы «Консультант», «Гарант», Интернет-ресурсы.

При реализации рабочей программы учебной практики УП.05 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

##### **4.3. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

Нормативные документы:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
2. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ (пос.ред. 24.04.2020).
3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (пос.ред.28.05.2022).
4. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (пос.ред.24.02.2021).

5. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении (пос.ред.28.05.2022)

6. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (пос.ред. 14.07.2022).

7. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"(пос.ред. 01.04.2021).

#### Основная литература:

1. Тимошук Н.А, Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимошук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html> (дата обращения: 20.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106822>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205> (дата обращения: 19.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808> (дата обращения: 09.08.2022).

4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495428> (дата обращения: 09.08.2022).

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206> (дата обращения: 09.08.2022).

#### Дополнительная литература:

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100399.html> (дата обращения: 20.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/100399>

#### Интернет-ресурсы:

1. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) - Портал гостиничного бизнеса
2. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) - Электронная туристическая энциклопедия
3. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ

#### **4.4. Требования к руководителям учебной практики в форме практической подготовки**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: должны иметь высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководитель практики от образовательного учреждения:

- устанавливает связь с руководителями практики от организации;
- разрабатывает тематику индивидуальных заданий для студентов;
- проводит консультации со студентами перед направлением их на практику с разъяснением целей, задач и содержания практики;
- принимает участие в распределении студентов по рабочим местам или перемещении их по видам работ;
- осуществляет контроль правильного распределения студентов в период практики;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- проводит индивидуальные и групповые консультации в ходе практики;
- проверяет ход прохождения практики студентами, выезжая на базы практики;
- оказывает методическую помощь студентам при выполнении ими индивидуальных заданий и сборе материалов к выпускной квалификационной работе;
- контролирует условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организует процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;
- совместно с организациями, участвующими в организации практики организует зачет по практике и экзамен по профессиональному модулю.

Требования к руководителям практики от организации: наличие высшего профессионального образования и практического опыта по профилю специальности, умение оказывать квалифицированную помощь учащимся и давать профессиональные наставления.

Руководитель практики от организации:

- участвует в организации и проведении зачета по практике и экзамена по профессиональному модулю;
- участвует в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики;
- участвует в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами с периодом прохождения практики;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводит инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в организации.

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

База учебной практики в форме практической подготовки должна соответствовать следующим требованиям к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности:

- обеспечение безопасных условий прохождения практики обучающимися, отвечающих санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проведение инструктажей обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Студенты в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие в гостиничных предприятиях правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

#### **4.6. Особый порядок организации прохождения учебной практики в форме практической подготовки обучающимися с ОВЗ и инвалидами**

При выборе мест прохождения практики обучающимися с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся.

При определении мест учебной практики в форме практической подготовки обучающихся с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практик создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.05 В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Формой отчетности обучающихся является дневник по учебной практике в форме практической подготовки, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

К отчету прилагается характеристика от руководителя Профильной организации участвующей в проведении практики в форме практической подготовки и дневник, отражающий ежедневный объем выполненных работ.

Аттестация по итогам учебной практики в форме практической подготовки проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих Профильных организаций.

Студент в один из последних дней практики защищает отчет по практике. Для проведения зачета по практике создается экзаменационная комиссия из не менее трех человек: руководитель практики от образовательного учреждения, заведующий производственной практикой УЭТК, преподаватели междисциплинарных курсов данного профессионального модуля и представитель Профильной организации (при желании), в которой студент проходил учебную практику в форме практической подготовки.

По результатам защиты студентами отчетов выставляется дифференцированный зачет по практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- описание видов выполняемых работ;
- приложения.

Описание видов выполняемых работ по учебной практике в форме практической подготовки включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения выполненных заданий по разделам курса.

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

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Цвет шрифта – черный, межстрочный интервал – полуторный, гарнитура – Times New Roman, размер шрифта – 14 кегль.

Руководитель практики от образовательного учреждения проверяет дневник и отчет на соответствие программе учебной практики в форме практической подготовки, наличие документов, отражающих деятельность профильной организации. Студент в последний день учебной практики защищает отчет по учебной практике в форме практической подготовки.

В процессе защиты студент должен кратко охарактеризовать Профильную организацию, являющуюся базой практики, изложить основные выводы о деятельности организации, ответить на вопросы руководителя практики. По результатам защиты выставляется дифференцированный зачет по учебной практике в форме практической подготовки.

*Критерии оценки отчета по учебной практике в форме практической подготовки*

Основными требованиями, предъявляемыми к отчету по учебной практике в форме практической подготовки, являются:

- Выполнение программы учебной практики, соответствие разделов отчета разделам программы.
- Самостоятельность студента при подготовке отчета.
- Соответствие заголовков разделов их содержанию.

- Наличие выводов и предложений по разделам.
- Наличие практических рекомендаций для предприятия, на котором студент проходил учебную практику в форме практической подготовки (по профилю специальности).
- Соблюдение требований к оформлению отчета по учебной практике в форме практической подготовки.
- Полные и четкие ответы на вопросы при защите отчета.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию отчета: отчет соответствует утвержденной структуре, содержание разделов соответствует тематическому плану, собрана полноценная, необходимая информация, выдержан объём; умелое использование профессиональной терминологии, отслеживается логика изложения, соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» - основные требования к отчету выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, материал недостаточно полон; не выдержан объём отчета; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к отчету. В частности, разделы отчета освещены лишь частично; допущены ошибки в содержании отчета; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» - задачи практики не раскрыты в отчете, использованная информация и иные данные отрывисты, много заимствованного, отраженная информация не внушает доверия или отчет не представлен вовсе.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических работ на производственной практике в форме практической подготовки Дифференцированный зачет по учебной практике в форме практической подготовки
Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	
Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	

Формы и методы контроля и оценки результатов учебной практики в форме практической подготовки должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 01.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Защита отчета по учебной практике в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 02.Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Наблюдение и оценка за решение нестандартных ситуаций на учебной практике в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 04.Работать в коллективе и команде,	Защита отчета по учебной практике в форме

эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Наблюдение за навыками работы в глобальных, корпоративных и локальных информационных сетях, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Наблюдение за ролью обучающихся на учебной практике в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Защита отчета по учебной практике в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Наблюдение и оценка в процессе учебной практики в форме практической подготовки, характеристика-отзыв от руководителя организации

## ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Пакеты гостиничных услуг, предоставляемые средствами размещения.
2. Категории и психотипы гостей отеля.
3. Организация рабочего места и оборудование службы приема и размещения отеля.
4. Организационно-управленческая структура гостиницы.
5. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
6. Административно управленческая служба – функции и профессиональный состав.
7. Служба бронирования в гостинице – функции, профессиональный состав.
8. Служба приема и размещения – функции, профессиональный состав.
9. Служба номерного фонда гостиницы – функции, профессиональный состав.
10. Инженерно-техническая служба – функции, профессиональный состав.
11. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав.
12. Служба безопасности – функции, профессиональный состав.
13. Вспомогательные службы гостиницы, оказываемые дополнительные услуги.

14. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
15. Какие первичные формы и виды документации используются в работе СПиРа.
16. Виза – ее виды и категории на территории РФ.
17. Правила размещения и регистрации иностранных гостей и граждан РФ.
18. Модули АСУ используемые службой приема и размещения отеля.
19. Особенности размещение групп и корпоративных гостей в отеле.
20. Категории и виды дополнительных услуг.
21. Методы оплаты за услуги, полученные в отеле. Случаи возврата денежных средств.
22. Стандарт качества обслуживания гостя при выписке из отеля.
23. Категории гостей и особенности работы с каждой категорией.
24. Системы и виды питания, предоставляемые в гостинице.
25. Порядок регистрации и размещения гостей.
26. Причины, приводящие к написанию жалоб гостями отеля.
27. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.
28. Автоматизированные системы управления в СПиРе.
29. Цели и функциональные обязанности ночного аудита.
30. Организация хранения личных и забытых вещей.
31. Ключевые задачи модуля автоматизации службы портье.
32. Взимание платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы.
33. Стандарты общения с гостями.
34. Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня.
35. Кассовое оборудование, используемое в работе службы приема и размещения.
36. Требования, предъявляемые к персоналу гостиницы. Должностная инструкция портье.
37. Нормативные документы, используемые в работе средств размещения.
38. Зонирование рабочего пространства СПиРа.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 05  
В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ  
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ  
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Наименование специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной практики УП 05 в форме практической подготовки профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова