

	Министерство образования и науки Республики Бурятия
	ГБПОУ «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»
	Основные процессы образовательной деятельности
	Реализация ОПОП
	Рабочая программа учебной практики СК КТИНЗ ПО 2.4.36.2023

ОБСУЖДЕНО  
Председатель  
методобъединения

 М.Н. Дугарова  
«5» февраля 2023г.

СОГЛАСОВАНО  
Зав. метод.отделом

 Т.Д. Тугутова  
«14» февраля 2023г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБПОУ КТИНЗ

 Н.Ц.Сагаев  
«5» февраля 2023г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Министерством просвещения Российской Федерации, приказ от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111), с учетом методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. №06-443).

Составитель: Курдюков Илья Михайлович, преподаватель специальных дисциплин

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2 ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ .....	12
3 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	18
4 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ.....	22
5 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ.....	24
6 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	39
7 ПРИЛОЖЕНИЯ.....	41

# 1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.

## 1.1 Область применения программы учебной практики:

Программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения квалификации: специалист по туризму и гостеприимству и вида деятельности (ВД): Предоставление гостиничных услуг

## 1.2 Цели практики

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ОПОП по видам деятельности, для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Таблица 1 – Перечень общих компетенций

Код	Наименование 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 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Таблица 2 – Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

## 1.3 Требования к результатам практики

Результатом освоения программы учебной практики является:

Таблица 3 – Результаты освоения программы учебной практики

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"><li>– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li><li>– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li><li>– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li><li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li><li>– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li><li>– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li><li>– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li><li>– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</li><li>– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</li><li>– стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</li><li>– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;</li><li>– информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>– информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li><li>– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</li><li>– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li><li>– 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;</li><li>– приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;</li><li>– подготовка отчетов о своей работе за смену;</li><li>– встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li></ul>
------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li> <li>– выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;</li> <li>– комплекса или иного средства размещения и их хранение;</li> <li>– информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;</li> <li>– размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>– приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы</li> <li>– приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li> <li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство</li> </ul>

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 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;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>– технологии организации процесса питания;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>– гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>– требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>– специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</li> <li>– методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств</li> </ul>



	<p>размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</li> </ul>
--	---

#### **1.4 Формы контроля**

По учебной практике предусмотрен контроль в форме дифференцированного зачета, при условии наличия оценки уровня освоения компетенций в аттестационном листе; наличия положительной характеристики на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики (при наличии); полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику. Результаты прохождения практики обучающимися, учитываются при промежуточной аттестации по профессиональному модулю.

#### **1.5 Количество часов на освоение программы учебной практики**

Учебная практика рассчитана на 72 часа.

#### **1.6 Условия организации учебной практики**

Учебная практика проводится преподавателем профессионального цикла. Программа учебной практики профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг, проводится на базе ФКПОУ «ОГЭКИ» Минтруда России.

Учебная практика проводится в форме рассмотрения проблемных вопросов и заданий, решения ситуативных задач и практических заданий, оформленных в рабочей тетради. Обучающиеся при прохождении учебной практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики.

Для реализации программы учебной практики профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг предусмотрены следующие специальные помещения: учебный кабинет.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя);
- доска «Магнитно-меловая»;
- комплект учебно-методической документации;

Технические средства обучения:

- персональный компьютер;
- проектор;
- МФУ.

Для успешного освоения учебной практики профессионального модуля ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг каждый студент обеспечивается учебно-методическими материалами.

## 2. ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Таблица 4 – План и содержание учебной практики

№	Виды работ	Содержание практики	Объём часов
1	2	3	4
<b>Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			<b>14</b>
1	<p>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	1.1 Прохождение инструктажа по технике безопасности.	2
		1.2 Ознакомление с требованиями по организации рабочего места службы приема и размещения.	
		1.3 Определение видов потребностей, удовлетворяющие гостиничные услуги.	2
		1.4 Особенности потребностей клиентов с ограниченными физическими возможностями.	
		1.5 Описание методов измерения степени удовлетворения потребителей гостиничных услуг.	4
		1.6 Проведение анализа целей путешествия. Указать рекомендации по совершенствованию организации гостиничной услуги.	
		1.7 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	4
		1.8 Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	
		1.9 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей на иностранном языке.	2
		1.10 Отработка навыков по решению проблемных ситуаций между службой приема и размещения и иностранным гостем.	
<b>Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>			<b>16</b>
	Применение профессиональных	2.1 Определение этапов процесса обслуживания гостей в гостиницах всех	2

2	<p>программ для приема, регистрации и выписки гостей.</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>	<p>категорий.</p> <p>2.2 Применение программных комплексов бронирования гостиничных номеров.</p> <p>2.3 Описание процесса бронирования номеров.</p> <p>2.4 Определение популярных программ бронирования.</p>	
		<p>2.5 Описание процесса приёма и регистрации, обслуживания VIP-гостей (должностные обязанности отдела бронирования, администратора, менеджера по связям с гостями, заполнение регистрационной карты).</p> <p>2.6 Описание порядка постановки иностранных гостей на миграционном учете.</p> <p>2.7 Определение особенностей регистрации иностранных граждан. Виза. Виды виз. Миграционная карта. Учет и срок пребывания. Инструктаж для иностранцев.</p>	2
		<p>2.8 Анализ нормативно-правовых актов регулирующие договорные отношения в области туризма.</p> <p>2.9 Составление алгоритм-схемы подписания договора (контракта) на определенном этапе.</p> <p>Проведение сравнительного анализа туроператоров (предложение классов гостиничных комплексов, способы отправки туристов (гостей), цены и т.д.).</p> <p>2.10 Обзор рынка туристических услуг в Оренбургской области. Описание туристической индустрии (виды-назначения, оценка туризма в Оренбургской области).</p>	4
		<p>2.11 Описание структуры договорных связей по критерию круга участников и характера взаимодействия между ними.</p> <p>2.12 Описание отношений, возникающие между исполнителем гостиничных услуг и корпоративным клиентом по бронированию номера (места в номере) в гостинице.</p> <p>2.13 Описание отношений, возникающие между гостиницей и системой бронирования по поводу бронирования номера (места в номере гостиницы).</p> <p>2.14 Заполнение договора предоставления гостиничных услуг.</p>	4

		<p>2.15 Заполнение разрешения на поселение. Составление алгоритма поселения туристских групп. Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>2.16 Расчет стоимости проживания в гостинице. Оформление квитанции на возврат денег.</p> <p>2.17 Заполнение образцов отчета посещения гостиницы (на выбор города Оренбург или другого). Заполните анкет (Форма 1- Г) в соответствии с паспортом гостя.</p>	4
<b>Тема 3. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			<b>12</b>
3	<p>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостей номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Проведение различных видов уборочных работ.</p>	3.1 Изучение стандартов обслуживания в гостинице.	2
		3.2 Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	2
		3.3 Применение практических навыков супервайзера, координатора.	2
		3.4 Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостей номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	2
		3.5 Документальное оформление проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	2
		3.6 Контроль за проведением различных видов уборочных работ. Решение практических ситуаций.	2
<b>Тема 4. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b>			<b>14</b>
4	Оформление документов на забытые вещи.	4.1 Изучение правила оформления документов на забытые вещи. Оформление документации	2

<p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров.</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков.</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.</p> <p>Составление актов на</p>	на забытые вещи. Решение практических ситуаций. Алгоритм решения ситуаций с жалобами гостей.	
	4.2 Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Решение практических ситуаций.	
	4.3 Применение правил обслуживания при подаче блюд различными стилями. Описание последовательности подачи блюд различными стилями. Решение практических ситуаций.	2
	4.4 Применение методов и способов подачи блюд и напитков. Техника работы официантов	
	4.5 Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Решение практических ситуаций.	1
	4.6 Алгоритм решения ситуаций с жалобами гостей	
	4.7 Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. Решение практических ситуаций	1
	4.8 Изучение услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Решение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей.	1
	4.9 Изучение правил оформления документации на хранение ценных вещей проживающих. Решение практических ситуаций.	1
	4.10 Изучение правил оформления актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	2
	4.11 Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Решение практических ситуаций	2
	4.12 Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	2

	списание инвентаря и оборудования.	Ознакомление с правилами оформления актов на списание инвентаря и оборудования. Составление актов на списание инвентаря и оборудования	
<b>Тема 5. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</b>			<b>6</b>
5	<p>Организация рабочего места.</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона.</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования.</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p>	5.1 Ознакомление с правилами организации рабочего места службы бронирования.	1
		5.2 Специализированное программное обеспечение для гостиничного предприятия, рассмотрение особенностей работы интерфейса.	1
		5.3 Использование профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования, расписать виды и назначение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.	1
		5.4 Правила оформления бронирования с использованием телефона.	1
		5.5 Правила оформления бронирования с использованием Интернета и туроператора.	
		5.6 Правила оформления бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	
		5.7 Правила оформления индивидуального бронирования.	1
		5.8 Рассмотреть правила предоставления гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	
		5.9 Правила оформления группового, от компаний и коллективного бронирования.	
		5.10 Правила внесения изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.	1
		5.11 Правила и этикет предоставления гостям информации об условиях аннуляции	

	<p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.</p>	<p>бронирования и возможных штрафных санкциях.</p> <p>5.12 Изучение вариантов внесения дополнительной информации в заказ на бронирование.</p>	
<b>Тема 6. Процесс поселения и выселения гостей</b>			8
6	<p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p>	6.1 Изучение вариантов оформления счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	2
		6.2 Изучение вариантов оформления бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.	
	<p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.</p> <p>Контроль над передачей незабронированных</p>	6.3 Рассмотрение правил отслеживания и проверки обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	2
		6.4 Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.	
		6.5 Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	
	6.6 Создание отчетов по бронированию		
	6.7 Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.	2	

	номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.		
<b>Тема 7. Формирование отчета по учебной практике</b>			2
7	Формирование отчета по учебной практике по ПМ.02	1.1 Описание и анализ видов работ по учебной практике. 1.2 Формулирование выводов о результатах прохождения учебной практики, какие задачи были реализованы, какие цели достигнуты.	2
Дифференцированный зачет			-
Всего часов			<b>72</b>

### 3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

По результатам учебной практики обучающиеся сдают дифференцированный зачет.

Требования к дифференцированному зачету по учебной практике: дифференцированный зачет по учебной практике выставляется с учетом результатов выполнения заданий и их отражения в отчете по учебной практике.

Дифференцированный зачет (с оценкой) по учебной практике выставляется на основании следующих критериев:

- систематичность работы обучающегося в период прохождения учебной практики с руководителем;
- адекватное оперирование и применение на практике имеющихся теоретических знаний;
- самостоятельность проведения основных форм и видов практической деятельности, предусмотренных программой учебной практики;
- качество и профессионализм выполнения заданий;
- содержание и качество оформляемой отчетной документации;
- своевременность представляемой отчетной документации;
- положительный отзыв руководителя практики об обучающемся.

Оценка «отлично» выставляется при выполнении всех вышеперечисленных критериев.

Оценка «хорошо» выставляется при нарушении сроков сдачи отчетной документации без уважительной причины не более чем на 1 день и/или при небрежном оформлении документации (с сохранением профессионального уровня выполнения видов работ, предусмотренной практикой).



Оценка «хорошо» выставляется также при наличии в отчетной документации негрубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о некотором снижении уровня профессионализма выполнения заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при сдаче отчетной документации позднее указанного срока более чем на неделю без уважительной причины, при общей правильности документации и высоком качестве оформления. Оценка «удовлетворительно» может быть выставлена, если отчетная документация сдана в положенный срок, но в ней отсутствует какой-либо документ, что свидетельствует о невыполнении одного из видов деятельности, указанного в программе без его адекватной замены. Оценка «удовлетворительно» может быть выставлена также в случае несистематичности работы студента на базе практики, т.е. при его неорганизованности и сниженной ответственности при выполнении тех или иных видов деятельности. Оценка «удовлетворительно» выставляется при наличии в отчетной документации ошибок, указывающих на низкий уровень профессиональности заключений и рекомендаций, изложенных обучающимся.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если отчетная документация не сдана в течение десяти дней со дня установленного срока, если выполнена на низком, непрофессиональном уровне. Оценка «неудовлетворительно» ставится также в случае неорганизованности и низкой ответственности обучающегося – практиканта при выполнении тех или иных видов деятельности.

Контроль и оценка результатов прохождения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе её проведения, самостоятельного выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Таблица 4 – Контроль и оценка результатов учебной практики

<b>Результаты</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
-------------------	--	---

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Организует и осуществляет прием и размещение гостей	Тестирование; решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике. Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике
ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Организует и осуществляет эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Тестирование; решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике. Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике
ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Организует и осуществляет бронирование и продажу гостиничных услуг	Тестирование; решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике. Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике
ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Выполняет санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Тестирование; решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике. Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к	Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике; тестирование. Текущий контроль: экспертное

различным контекстам		наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Использует современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Планирует и реализует собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике; тестирование. Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эффективно взаимодействует и работает в коллективе и команде	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Пользуется профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике

#### **4 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.**

##### **Нормативно-правовые акты**

1 Правила предоставления гостиничных услуг [Электронный ресурс].: Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

2 Об основах туристической деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]. Федеральный закон № 132-ФЗ от 24.11.1996г. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

3 ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

4 Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения [Электронный ресурс]. Приказ Ростуризма от 21.07.2005г. № 86 // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

##### **Основная литература**

1 Никольская, Е.Ю. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие / Никольская Е.Ю. и др. — Москва : КноРус, 2019. — 298 с. — ISBN 978-5-4365-2567-9. — URL: <https://book.ru/book/931292> (дата обращения: 11.10.2021). — Текст : электронный.

2 Никольская, Е.Ю. Проектирование гостиничной деятельности: учебное пособие / Никольская Е.Ю., Попов А.А. — Москва : КноРус, 2021. — 229 с. — ISBN 978-5-406-07963-8. — URL: <https://book.ru/book/938842> (дата обращения: 11.10.2021). — Текст: электронный.

3 Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. — <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/>

4 Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. — <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

##### **Дополнительная литература:**

1 Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / Стригунова Д.П. — Москва : КноРус, 2021. — 312 с. — ISBN 978-5-406-03292-3. — URL: <https://book.ru/book/936578> (дата обращения: 11.10.2021). — Текст : электронный.

2 Коновалова, Е.Е. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства: сборник статей / Коновалова Е.Е. — Москва : Русайнс, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-4365-7913-9. — URL: <https://book.ru/book/941597> (дата обращения: 11.10.2021). — Текст : электронный.

## 5 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 5.1 Содержание учебной практики

Вид работ	Формируемые профессиональные и общие компетенции	Содержание выполняемых работ
<b>Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		
<p>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4</p>	<p>Прохождение инструктажа по технике безопасности.</p> <p>Ознакомление с требованиями по организации рабочего места службы приема и размещения.</p> <p>Определение видов потребностей, удовлетворяющие гостиничные услуги.</p> <p>Особенности потребностей клиентов с ограниченными физическими возможностями.</p> <p>Описание методов измерения степени удовлетворения потребителей гостиничных услуг.</p> <p>Проведение анализа целей путешествия. Указать рекомендации по совершенствованию организации гостиничной услуги.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей на иностранном языке.</p> <p>Отработка навыков по решению проблемных ситуаций между службой приема и размещения и иностранным гостем.</p>

**Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

<p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>	<p>ОК 01</p> <p>ОК 02</p> <p>ОК 03</p> <p>ОК 04</p> <p>ОК 05</p> <p>ОК 09</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 2.4</p>	<p>Определение этапов процесса обслуживания гостей в гостиницах всех категорий.</p> <p>Применение программных комплексов бронирования гостиничных номеров.</p> <p>Описание процесса бронирования номеров.</p> <p>Определение популярных программ бронирования.</p> <p>Описание процесса приёма и регистрации, обслуживания VIP-гостей (должностные обязанности отдела бронирования, администратора, менеджера по связям с гостями, заполнение регистрационной карты).</p> <p>Описание порядка постановки иностранных гостей на миграционном учете.</p> <p>Определение особенностей регистрации иностранных граждан. Виза. Виды виз. Миграционная карта. Учет и срок пребывания. Инструктаж для иностранцев.</p> <p>Анализ нормативно-правовых актов регулирующие договорные отношения в области туризма.</p> <p>Составление алгоритм-схемы подписания договора (контракта) на определенном этапе.</p> <p>Проведение сравнительного анализа туроператоров (предложение классов гостиничных комплексов, способы отправки туристов (гостей), цены и т.д.).</p> <p>Обзор рынка туристических услуг в Оренбургской области. Описание туристической индустрии (виды-назначения, оценка туризма в Оренбургской области).</p> <p>Описание структуры договорных связей по критерию круга участников и характера взаимодействия между ними.</p> <p>Описание отношений, возникающие между исполнителем гостиничных услуг</p>
--	---	---

		и корпоративным клиентом по бронированию номера (места в номере) в гостинице. Описание отношений, возникающие между гостиницей и системой бронирования по поводу бронирования номера (места в номере гостиницы). Заполнение договора предоставления гостиничных услуг. Заполнение разрешения на поселение. Составление алгоритма поселения туристских групп. Оформление и подготовка счетов гостей. Расчет стоимости проживания в гостинице. Оформление квитанции на возврат денег. Заполнение образцов отчета посещения гостиницы (на выбор города Оренбург или другого). Заполните анкет (Форма 1-Г) в соответствии с паспортом гостя.
<b>Тема 3. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		
Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4	Изучение стандартов обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Применение практических навыков супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Документальное оформление проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Контроль за проведением различных видов уборочных работ. Решение практических ситуаций.

<p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ.</p>		
<p><b>Тема 4. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b></p>		
<p>Оформление документов на забытые вещи.</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров.</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков.</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования</p>	<p>ОК 01</p> <p>ОК 02</p> <p>ОК 03</p> <p>ОК 04</p> <p>ОК 05</p> <p>ОК 09</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 2.4</p>	<p>Изучение правила оформления документов на забытые вещи.</p> <p>Оформление документации на забытые вещи. Решение практических ситуаций.</p> <p>Алгоритм решения ситуаций с жалобами гостей.</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Решение практических ситуаций.</p> <p>Применение правил обслуживания при подаче блюд различными стилями.</p> <p>Описание последовательности подачи блюд различными стилями. Решение практических ситуаций.</p> <p>Применение методов и способов подачи блюд и напитков. Техника работы официантов</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Решение практических ситуаций. 4.6 Алгоритм решения ситуаций с жалобами гостей</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. Решение практических ситуаций</p> <p>Изучение услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Решение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей.</p> <p>Изучение правил оформления документации на хранение ценных вещей проживающих. Решение практических ситуаций.</p>



<p>деPOSITных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.</p>		<p>Изучение правил оформления актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Решение практических ситуаций</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Решение практических ситуаций</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.</p> <p>Ознакомление с правилами оформления актов на списание инвентаря и оборудования. Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p>
<p><b>Тема 5. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</b></p>		
<p>Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4</p>	<p>Ознакомление с правилами организации рабочего места службы бронирования. Специализированное программное обеспечение для гостиничного предприятия, рассмотрение особенностей работы интерфейса. Использование профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования, расписать виды и назначение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Правила оформления бронирования с использованием телефона. Правила оформления бронирования с использованием Интернета и туроператора. Правила оформления бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p>

<p>использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.</p>		<p>Правила оформления индивидуального бронирования. Рассмотреть правила предоставления гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Правила оформления группового, от компаний и коллективного бронирования. Правила внесения изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Правила и этикет предоставления гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Изучение вариантов внесения дополнительной информации в заказ на бронирование.</p>
<b>Тема 6. Процесс поселения и выселения гостей</b>		
<p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4</p>	<p>Изучение вариантов оформления счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Изучение вариантов оформления бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Рассмотрение правил отслеживания и проверки обновляющейся информации</p>

<p>и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>		<p>по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.</p>
<p><b>Тема 7.</b> <b>Формирование отчета по учебной практике</b></p>		
<p>Формирование отчета по учебной практике по ПМ.02</p>	<p>ОК 01, 02, 03, 04, 05, 09 ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4</p>	<p>Описать и проанализировать виды работ по учебной практике. Сделать выводы о результатах прохождения учебной практики, какие задачи были реализованы, какие цели достигнуты.</p>
<p><b>Дифференцированный зачет по учебной практике по ПМ.02 – 2 ч.</b></p>		

## 5.2 Требования к оформлению отчета

### 5.2.1 Содержание отчёта учебной практики

Отчет по учебной практике представляет собой комплект материалов, включающий в себя документы на прохождение практики; материалы, подготовленные практикантом и подтверждающие выполнение заданий по учебной практике в рабочей тетради.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель в следующем порядке:

<b>№ п/п</b>	<b>Расположение материалов в отчете</b>
1.	Титульный лист отчета по учебной практике
2.	Внутренняя опись документов, находящихся в деле
3.	Календарно-тематический план прохождения практики
4.	Индивидуальное задание
5.	Аттестационный лист по практике
6.	Характеристики руководителя практики на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций
7.	Дневник
8.	Содержание отчета
9.	Описательная часть отчета
10.	Приложения
11.	Рабочая тетрадь

### **Структура отчета по учебной практике по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг**

Отчет об учебной практике составляется индивидуально каждым обучающимся и должен отражать его деятельность в период практики.

Отчет составляется по основным разделам программы в печатном виде. Изложение отчета должно носить не повествовательный характер, а основываться на аналитических материалах с обязательной оценкой изученного практического опыта, выводами и предложениями по совершенствованию деятельности профессии горничной.

Общими требованиями к отчету являются: целевая направленность, логичное, аргументированное и ясное изложение материала, полнота освещения вопросов, предусмотренных программой практики, доказательность выводов, грамотность оформления, наличие схем, диаграмм, графиков и таблиц.

Объем отчета – 10-15 страниц. Список документов, нормативных и инструктивных материалов и литературы в основной объем отчета не включаются.

Текст отчета по практике должен быть набран на персональном компьютере и распечатан на принтере, шрифт 14 пт. (Times New Roman), с межстрочным интервалом – 1,5. Требования к полям: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

Абзацный отступ составляет 1,25 см. Текст выравнивается по ширине. Оригинал отчета по практике печатается на одной стороне листа белой односортной бумаги формата А4 (размером 210x297 мм).

Текст печатается в текстовом редакторе Microsoft Wordfor Windows Тип шрифта: Times New Roman. Для основного текста размер 14 п. т., обычный.

#### **Заголовки**

Для заголовков разделов размер шрифта 16 п. т. полужирный, буквы строчные. Заголовки разделов выравнивают по центру без абзацного отступа.

Шрифт заголовков подразделов - размер 14 п. т. полужирный, выравниваются по центру без абзацного отступа. В конце заголовков точки не ставятся.

Текст заголовков, состоящих из нескольких строк, набирается с межстрочным интервалом – 1,5. Если заголовок состоит из двух предложений, то их разделяют точкой.

Между названием раздела и подраздела, а также между подразделом и текстом имеется одна свободная строка с межстрочным 1,5 интервалом.

Между текстом и следующим подразделом имеется две свободные строки с межстрочным 1,5 интервалом.

В тексте ничего не подчеркивается, курсивом не выделяется.

В оглавлении и по тексту заголовки глав и параграфов нумеруются арабскими цифрами.

Заголовки разделов отчета не нумеруются. Каждый заголовок должен состоять только из одного предложения. Оформление: шрифт 16 п. т., Times New Roman, полужирный, буквы строчные. Данные заголовки также выравниваются по центру без абзацного отступа.

Страницы текста нумеруются, номер страницы ставится арабскими цифрами в правой нижней части листа без точки.

Страницы, которые не нумеруются:

- титульный лист;
- лист задания;
- календарный план;
- содержание.

Реальная нумерация начинается с раздела «введение».

Затем далее располагаются: разделы, заключение, список использованных источников, приложения.

Каждый раздел начинается с новой страницы. Подразделы начинать с новой страницы не целесообразно.

### **Перечисления**

В тексте отчета могут быть приведены перечисления. Перечисления выделяют в тексте абзачным отступом, который используют только в первой строке. Перед каждой позицией перечисления ставят тире «–». Если необходимо в тексте отчета по практике сослаться на одно или несколько перечислений, то перед каждой позицией вместо тире ставят строчную букву, приводимую в алфавитном порядке, а после нее – скобку.

Для дальнейшей детализации перечисления используют арабские цифры, после которых ставят скобку, приводя их со смещением вправо на два знака относительно перечислений, обозначенных буквами.

Допускается вместо тире приводить арабские цифры (со скобкой или без скобки), а для дальнейшей детализации использовать строчные буквы русского или латинского алфавитов в алфавитном порядке (со скобкой или без скобки) после них.

### **Формулы**

Формулы, содержащиеся в отчете по практике, располагают на отдельных строках, выравнивают по центру и нумеруют сквозной нумерацией арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках. Непосредственно под формулой приводится расшифровка символов и числовых коэффициентов, если они не были пояснены в тексте. В этом случае сразу после формулы (до ее номера) ставится запятая, а первая строка расшифровки (выравнивание по левому краю) начинается словом «где» без двоеточия после него. Все позиции перечисления при расшифровке делаются с

абзацным отступом с межстрочным интервалом - 1. Выше и ниже каждой формулы, а также после расшифровки должно быть оставлено не менее одной свободной строки (с межстрочным интервалом – 1,5).

Ссылки на источники по формулам необходимо делать только по тексту. На строках, где расположены формулы и расшифровки, ссылки размещать не следует.

Пояснения каждого символа приводят с новой строки в той последовательности, в которой эти символы приведены в формуле. Первую строку пояснения начинают со слова «где».

При приведении цифрового материала должны использоваться только арабские цифры, за исключением общепринятой нумерации кварталов, полугодий, которые обозначаются римскими цифрами. Римские цифры и даты, обозначаемые арабскими цифрами, не должны сопровождаться падежными окончаниями. Количественные числительные в тексте пишутся также без падежных окончаний. Если в тексте необходимо привести ряд величин одной и той же размерности, то единица измерения указывается только после последнего числа.

### **Знаки**

Такие знаки, как «№», «%» в тексте пишутся только словами: «номер», «процент» (...денежные средства 0,87 процента). Математические знаки, такие как «+», «-», «=», «>» итак далее, используются только в формулах. В тексте их следует писать словами «плюс», «минус» и т.п.

Приведенные в основном тексте таблицы, рисунки и графики должны сопровождаться их анализом. Громоздкие таблицы, рисунки, графики и иные материалы обычно оформляются приложениями к отчету и располагаются после раздела «Список использованных источников». В тексте на них делают ссылки.

### **Приложение**

Слово «Приложение» пишется по центру, сферху страницы, без обзацного отступа 16 шрифтом, Times New Roman. Приложение нумеруется латинскими буквами.

### **Иллюстрация (рисунок)**

Иллюстрации по тексту отчета (рисунки, графики, диаграммы и др.) следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Иллюстрации должны иметь наименования и пояснительные данные (подрисуночный текст). Надписи на иллюстрациях, наименования и подрисуночный текст выравниваются по центру.

В подрисуночном тексте применяют одинарный интервал между строк. После наименования рисунка точка не ставится. Выше и ниже каждой иллюстрации следует оставить не менее одной свободной строки (межстрочный интервал – 1,5).

### **Ссылки на источники**

Ссылки на источники следует указывать порядковым номером, которым он определяется в структурном разделе «Список использованных источников». Номер выделяют двумя квадратными скобками.

Пример:

Большинство российских предприятий чаще всего оценивают эффективность рекламной кампании по тому, как продается продукция, иностранные предприятия - путём проведения опросов, определяющих, кто, как часто и какую рекламу видел [11].

При ссылках на разделы, подразделы, приложения следует указывать их порядковый номер, например :

«.....в разделе 3»

«.....в приложении А».

Примеры могут быть приведены в тех случаях, когда они поясняют требования документа или способствуют более краткому их изложению.

Примеры размещают, нумеруют и оформляют так же, как и примечания.

Сокращения слов в тексте не допускаются за исключением особых случаев, приведенных в правилах библиографического описания. Например, допускаются следующие сокращения: то есть - т.е., итак далее - и т.д., и тому подобное - и т.п., и другие - и др., год (годы) - г. (гг.), тысячи, миллионы, миллиарды - тыс., млн., млрд., рубли - руб., копейки - коп.

Разрешается применение узкоспециализированных сокращений с их детальной расшифровкой после первого упоминания.

Пример:

ОАО (открытое акционерное общество)

Не рекомендуется вводить собственные сокращения обозначений и терминов.

Если в работе приводится ряд числовых значений, имеющих одну и ту же единицу измерения, то ее указывают только в конце последнего числового значения.

Пример: 125, 347 и 963 тыс. руб., или 14, 49 и 78%.

Единицы измерения обозначаются сокращенно.

Пример: центнер - ц, тонна - т, минута - мин, час - ч, километр - км, километр в час - км/ч и т.д.).

После таких сокращений точка не ставится. Денежные измерения обозначаются точкой: коп., руб., млн. руб. и т.д.

## Приложения

Приложения оформляются как продолжение данной работы на последующих ее листах. В приложениях помещают материал, дополняющий содержание основного текста.

Приложениями могут быть, например: рисунки и таблицы большого формата, инструкции, анкеты, сводные анкеты, схемы, формы первичных документов, графический материал и т.д.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием слова «Приложение X» - 16 шрифтом, Times New Roman, без абзацного отступа слово, выравнивание «по центру», с первой прописной буквы отдельной строкой. Приложение должно иметь заголовки, который записывают полужирным шрифтом, размер 14, с первой прописной буквы отдельной строкой, выравнивание «по центру».

Приложения обозначают прописными буквами русского алфавита, начиная с А и т.д., (например: Приложение В). За исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ъ. В случае полного использования букв русского алфавита допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

Приложения должны иметь общую с остальной частью отчета сквозную нумерацию страниц.

## Список использованных источников

Список использованных источников составляет одну из существенных частей отчета.

Название печатается вверху по центру страницы, без абзацного отступа слово, выравнивание «по центру», с первой прописной буквы отдельной строкой, 16 шрифтом,

Times New Roman, Включенные в такой список источники должны иметь отражение в тексте отчета по практике. Все источники располагаются в алфавитном порядке.

Пример:

### **Список использованных источников**

#### **Законодательные материалы**

1. Правила предоставления гостиничных услуг [Электронный ресурс].: Постановление правительства РФ от 11 ноября 2020 г. № 1853 //Режим доступа:[htt://consultant.ru](http://consultant.ru)

2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс].: Федеральный закон № 132-ФЗ от 24.11.1996 г. //Режим доступа:[htt://consultant.ru](http://consultant.ru)  
**ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ**

#### **Учебник, учебное пособие**

1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 224 с. - ISBN 978-5-7695-8945-4

2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 208 с. ISBN 978-5-7255-8545-3

3. Потапова И.И. Организация и обслуживание гостей в процессе проживания [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. - изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 320 с. ISBN 978-5-4668-1550-0

4. Полюшко Ю.В. Сборник стандартов обслуживания для персонала службы эксплуатации номерного фонда в гостинице / Ю. Полюшко «Издательские решения», 136 с. ISBN 978-5-00-504648-2

#### **ИНТЕРНЕТ РЕСУРСЫ**

1. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

2. Портал гостиничного бизнеса <http://www.hotelline.ru/>

3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам, федеральный портал: URL : <http://window.edu.ru/>

4. Официальный сайт Роспотребнадзора: URL : <http://rosпотребнадзор.i-u/>

5. Реестр профессиональных стандартов: [:http://profstandart.rosmintrud.ru/](http://profstandart.rosmintrud.ru/)

#### **Сайт, портал**

Газета.Ру: [сайт] / учредитель АО «Газета.Ру». - Москва, 1999 - . - Обновляется в течение суток. - URL: <https://www.gazeta.ru/>(дата обращения: 15.04.2018). – Текст: электронный.

Российская книжная палата: [сайт]. - 2018. - URL: <http://bookchamber.ru/isbn.html> (дата обращения: 22.05.2018). - Текст: электронный.

ТАСС: информационное агентство России: [сайт]. - Москва, 1999 - . - Обновляется в течение суток. – URL: <http://tass.ru>(дата обращения: 26.06.2018). - Текст : электронный.

#### **Рабочая тетрадь**

Тетрадь по учебной практике должна иметь аккуратный внешний вид. Все задания в рабочей тетради обучающиеся должны выполнять с соблюдением следующих требований:



1. Писать разборчивым аккуратным почерком.
2. Работу выполнять в заданной последовательности и в соответствии с методическими указаниями к конкретному заданию.
3. После каждого задания обязательно должно быть решение и написаны соответствующие выводы.
4. В обязательном порядке должны быть устранены все недочеты и замечания руководителя практики.

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по учебной практике ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг состоит из заданий, которые необходимо выполнить в рабочей тетради.

Оценка качества подготовки студентов осуществляется в двух основных направлениях:

- оценка уровня освоения программы учебной практики;
- оценка сформированности общих и профессиональных компетенций обучающихся.

По окончании учебной практики студентом предоставляется:

- рабочая тетрадь, с выполненными заданиями;
- дневник по учебной практике;
- отчет по учебной практике.

Аттестация по итогам учебной практики ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг осуществляется после сдачи документов руководителю учебной практики и фактической защиты отчета, на основе оценки выполнения студентом программы учебной практики.

Критериями оценки являются: уровень теоретического осмысления студентами своей практической деятельности (её целей, задач, содержания); степень и качество приобретенных студентами практических умений и опыта, овладения профессиональными компетенциями.

Критерии оценок заданий по учебной практике:

Шкала оценивания	Критерии
Отлично	Задания по учебной практике в рабочей тетради выполнены полностью в соответствии с учебно-методическим пособием по практике, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, на защите отчета полностью ориентируется в работе, отвечает на все поставленные вопросы, все необходимые компетенции сформированы на высоком уровне.
Хорошо	Задания по учебной практике в рабочей тетради в основном объеме выполнены с незначительными ошибками, в соответствии с учебно-методическим пособием по практике, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, на защите отчета в целом ориентируется в работе, отвечает на основные вопросы по работе, необходимые

	компетенции сформированы на среднем уровне.
Удовлетворительно	Задания по учебной практике выполнены в минимальном объеме и/или со значительными ошибками, в соответствии с учебно-методическим пособием по практике, практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, на защите отчета ориентируется в работе недостаточно хорошо, отвечает не на все вопросы по работе, необходимые минимальные компетенции сформированы
Неудовлетворительно	Задания по учебной практике выполнены частично, практические навыки работы с освоенным материалом не сформированы, на защите отчета не ориентируется в работе, на поставленные вопросы не отвечает, необходимые компетенции не сформированы

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»**

**ЗАДАНИЕ  
на учебную практику**

Обучающемуся гр. № \_\_\_\_\_

(№ группы, фамилия, имя, отчество обучающегося)

Специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Наименование практики: учебная практика по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Срок практики: \_\_\_\_\_

Место прохождения практики: ФКПОУ «ОГЭКИ» Минтруда России.

Во время прохождения учебной практики необходимо выполнить следующие виды работ:

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

(подпись, Ф.И.О.)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»**

**ДНЕВНИК  
учебной практики  
по ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг**

---

Фамилия

---

Имя

---

Отчество

Группа \_\_\_\_\_

Форма обучения: очная

Иволгинск , 202\_\_ год

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1) Ежедневный учёт выполнения работ
- 2) Приложения<sup>1</sup>

№ п/п	Дата	Краткое содержание выполненных работ	Количество часов	Оценка выполненной работы	Подпись руководителя практики

Выполнение работ, перечисленных в дневнике, с общей оценкой

\_\_\_\_\_ по учебной практике обучающегося, по пятибалльной системе, удостоверяю

Руководитель учебной практики

от организации \_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

М.П.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ <sup>1</sup> В качестве приложения к Дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео - материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике).

### Перечень приложений к дневнику

Номер приложения	Наименование приложения
Приложение А	
Приложение Б	
Приложение В	

#### Содержание и оформление дневника по учебной практике

Студенты при прохождении практики обязаны вести дневник по установленной форме. В дневник записывается календарный план прохождения практики (в соответствии с содержанием практики). В дальнейшем в дневнике фиксируются все реально выполненные студентом виды работ. Записи делаются каждый день. В графу «Краткое содержание выполненных работ» ежедневно заносится информация о деятельности студента на практике. В дневнике также отмечается участие в общественной работе, производственные экскурсии, научно-исследовательская работа в период практики. Дневник оформляется на бумаге формата А4 на обеих сторонах листа. Размеры полей: слева – 15 мм, справа – 15 мм, сверху и снизу – 20 мм. Страницы имеют сквозную нумерацию арабскими цифрами, проставленными в центре страницы без точки. Шрифт – TimesNewRoman 12, интервал 1,0 строки. Дневник по окончании периода прохождения практики, в сроки, установленные колледжем-интернатом, вместе с отчетом, передается руководителю практики от колледжа для проверки и допуску к защите.

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»**

**ОТЧЕТ  
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ  
ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг**

**Специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Студента (ки) \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_  
(подпись) (Фамилия, И.О.)

Организация: ООО «Гостиница Бурятия»

Начало практики \_\_\_\_\_  
Окончание практики \_\_\_\_\_

Руководитель учебной практики \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Оценка \_\_\_\_\_

**Аттестационный лист по практике**

Обучающийся \_\_\_\_\_,  
(ФИО)

\_\_\_ курса, группы \_\_\_\_\_, специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство,  
квалификация: специалист по туризму и гостеприимству  
прошел учебную практику в объеме 108 часов с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. по «\_\_\_»  
\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. в ФКПОУ «ОГЭКИ» Минтруда России

**Сведения об уровне освоения профессиональных компетенций в период  
учебной практики**

Согласно профессиональному модулю

**ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг**

Наименование профессиональной компетенции	Качественный уровень освоения компетенции*
ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	
ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	
ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	
ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	

Итоговая оценка \_\_\_\_\_ \*\*

Подпись руководителя учебной практики  
от образовательной организации \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Дата «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

\* Высокий уровень, средний уровень, низкий уровень

\*\*При подведении итоговой оценки выводится среднее значение результата. При этом используется следующая оценочная шкала:

- «3» - низкий уровень освоения компетенции;
- «4» - средний уровень освоения компетенции;
- «5» - высокий уровень освоения компетенции;

<sup>1</sup> Руководитель практики от организации подписывает аттестационный лист по практике при прохождении производственной практики в организации



**Характеристика руководителя учебной практики  
на обучающегося по специальности 43.02.14 Гостиничное дело  
Квалификация: специалист по гостеприимству  
по освоению общих компетенций**

За время прохождения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.02  
Предоставление гостиничных услуг

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество обучающегося)

1. \_\_\_\_\_ способы решения задач профессиональной (выбирает/не выбирает) деятельности применительно к различным контекстам.
2. \_\_\_\_\_ современные средства поиска, анализа (использует/не использует) и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
3. \_\_\_\_\_ и реализует собственное профессиональное (планирует/не планирует) и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
4. \_\_\_\_\_ взаимодействует и работает в коллективе (эффективно взаимодействует/не эффективно) и команде.
5. \_\_\_\_\_ устную и письменную коммуникацию на (осуществляет/не осуществляет) государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
9. \_\_\_\_\_ профессиональной документацией на государств. (пользуется/не пользуется) и иностранном языках.

Руководитель учебной  
практики  
от организации

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
расшифровка подписи

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

**Характеристика**  
**на обучающегося по освоению дополнительных профессиональных компетенций в**  
**период прохождения учебной практики**  
**по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**  
**Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству**

За время прохождения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.02  
Предоставление гостиничных услуг

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество обучающегося)

При освоении дополнительных профессиональных компетенций:

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Руководитель учебной практики \_\_\_\_\_

подпись

расшифровка подписи

«\_\_» \_\_\_\_\_ Г.