



Забайкальский институт  
предпринимательства

СИБУПК

автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»  
Забайкальский институт предпринимательства

**УТВЕРЖДАЮ**

Зам. директора по учебно-  
методической и воспитательной работе

Е.М. Попова  
«25» мая 2022 г.

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю  
**ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ**  
по программе базовой подготовки

по специальности  
**43.02.11 Гостиничный сервис**

Квалификация выпускника: Менеджер

Чита  
2022

Рабочая учебная программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ.02 *Прием, размещение и выписка гостей* разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11. *Гостиничный сервис*, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «07» мая 2014 г. № 475.

**СОСТАВИТЕЛЬ:** А.М. Юмцунова, канд.социол.наук, преподаватель кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

**РЕЦЕНЗЕНТ:** С.В. Андреева, канд. техн. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма

**СОГЛАСОВАНО**

Генеральный директор «23Хостелс.ру»  
«23ХОТЕЛС.РУ»  
А.Л. ТАЙМАНОВ  
«25» 05.05.2022 г.

Директор ГРК «Панама Сити Голд»  
Л. Н. ДУБОВИК  
«25» 05.05.2022 г.

Зав.сектором учебной работы  
Т.С. АВЕРЯЧКИНА  
«25» 05.05.2022 г.

Рабочая учебная программа учебной практики профессионального модуля ПМ.02 *Приём, размещение и выписка гостей* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма, протокол от 25.05.2022 г., № 9.

Заведующий кафедрой  
социально-культурного  
сервиса и туризма

С.В. Андреева

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

#### Цель учебной практики по профессиональному модулю

Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» является формирование у обучающихся профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, направленных на освоение вида деятельности 4.3.2. Прием, размещение и выписка гостей, способствующих формированию общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.11. *Гостиничный сервис.*

#### Задачи учебной практики по профессиональному модулю

Задачами учебной практики по профессиональному модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» являются:

- закрепление и углубление знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- осуществление поиска, анализа и оценки информации, необходимой в учебной деятельности;
- самообразование;
- приобретения информации о выбранной профессии;
- развитие профессионального мышления;
- отбор необходимого материала для выполнения задания и составления отчета о прохождении учебной практики.

### 1.2. ВИД ПРАКТИКИ, ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

**Вид практики – учебная,**

**Форма** проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» – концентрированно – путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения производственных практик (по профилю специальности), предусмотренных ОПОП СПО.

### 1.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции		Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы
Общие компетенции		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.		<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о выбранной профессии;</li> </ul> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проявлять устойчивый интерес к выбранной профессии;</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приобретения информации о выбранной профессии.</li> </ul>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.		<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные методы организации учебной деятельности;</li> </ul> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать учебную деятельность и оценивать ее результаты;</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации учебной деятельности.</li> </ul>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о методах принятия решений в различных ситуациях;</li> </ul> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать решения в различных ситуациях;</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях.</li> </ul>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития		<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о методах поиска, анализа и оценки информации, необходимой в учебной деятельности;</li> </ul> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой в учебной деятельности;</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельного поиска, анализа и оценки информации с учетом профессионального и личностного развития.</li> </ul>
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.		<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о способах использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</li> </ul>
ОК 6. Работать в коллективе и в		Знания (З):

<p>команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>- о принципах организации работы коллектива и команды, общения с коллегами, руководством, потребителями;</p> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеет навыками работы в коллективе с учетом распределения обязанностей и иерархической структуры;</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике принципы организации работы коллектива и команды, правила общения с коллегами, руководством, потребителями;</li> </ul>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о лидерских качествах;</li> </ul> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать решения в различных учебных ситуациях;</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- реализации ответственности в различных учебных ситуациях.</li> </ul>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о методах самообразования и саморазвития;</li> </ul> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития;</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</li> </ul>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- об основных тенденциях технологического развития в профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать базовые знания в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентации в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</li> </ul>
<p>Профессиональные компетенции</p>	
<p>ПК 2.1.Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организацию службы прием и размещения;</li> <li>- правила приема, регистрации и поселения гостя, групп, корпоративных гостей.</li> </ul> <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> </ul> <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками приёма, регистрации и размещения гостей.</li> </ul>
<p>ПК 2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</li> <li>- основные и дополнительные услуги,</li> </ul>

	<p>предоставляемые гостиницей.</p> <p><b>Умения (У):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информировать потребителей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</li> </ul> <p><b>Практический опыт (П/О):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице.</li> </ul>
<p>ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<p><b>Знания (З):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.</li> </ul> <p><b>Умения (У):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовить проекты договоров в соответствии с принятymi соглашениями и заключать их с турагентами и иными сторонними организациями.</li> </ul> <p><b>Практический опыт (П/О):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</li> </ul>
<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<p><b>Знания (З):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.</li> </ul> <p><b>Умения (У):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> </ul> <p><b>Практический опыт (П/О):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> </ul>
<p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p>	<p><b>Знания (З):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.</li> </ul> <p><b>Умения (У):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформлять и подготавливать счета гостя и производить расчеты с ними.</li> </ul> <p><b>Практический опыт (П/О):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками подготовки счетов и организации отъезда гостей.</li> </ul>
<p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p><b>Знания (З):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.</li> </ul> <p><b>Умения (У):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отезжающих);</li> <li>- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</li> <li>- выполнять обязанности ночного портье.</li> </ul> <p><b>Практический опыт (П/О):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками проведения ночного аудита и передачи</li> </ul>

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

Учебная практика реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей».

## **1.5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» проводится у обучающихся на базе основного общего образования (срок обучения 2 года 10 месяцев) на 2 курсе в 4 семестре; у обучающихся на базе общего среднего образования (срок обучения 1 год 10 месяцев) – на 1 курсе во 2 семестре в течении 1 недели.

Учебная практика проходит на базе специализированных учебных и тренинговых кабинетов.

## **РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Продолжительность учебной практики по профессиональному модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» по специальности 43.02.11. *Гостиничный сервис* и учебному плану составляет 1 неделю (36 часов).

### **2.2. СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПОВ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике
1	Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Инструктаж по технике безопасности.</li> <li>– Водное занятие.</li> </ul>
2	Основной этап:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика рабочего места службы приема и размещения.</li> <li>2. Содержание технологического процесса регистрации гостей.</li> <li>3. Основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» при приеме и регистрации гостей.</li> <li>4. Информирование гостей в процессе продажи гостиничных услуг..</li> <li>5. Типы договоров об оказании гостиничных услуг</li> <li>6. Правила регистрации иностранных гостей.</li> <li>7. Виды расчетов с проживающими.</li> <li>8. Обязанности ночных портье.</li> <li>9. Порядок передачи смены.</li> </ol>

3	Этап обработки и анализа информации	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обработка и анализ полученного профессионального опыта;</li> <li>– Поиск дополнительного материала по темам учебной практики</li> </ul>
4	Этап подготовки отчета	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Написание и оформление отчета по практике с использованием информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности</li> </ul>

## РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### **3.1. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ И ОТЧЕТНОСТИ О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

При направлении на учебную практику по профессиональному модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» обучающийся обязан предоставить следующие документы:

- Аттестационный лист по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики (Приложение 1);
- Характеристика обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения учебной практики (Приложение 2);
- Дневник прохождения практики.
- Отчет о прохождении учебной практики, выполненный в соответствии с заданием.

### **3.2. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

При представлении Отчета о прохождении учебной практики основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- Титульный лист Отчета о прохождении учебной практики (Приложение 3);
- Задание на учебную практику (Приложение 4)
- Содержание (Приложение 5);
- Введение;
- Основная часть Отчета о прохождении учебной практики;
- Заключение;
- Список использованных источников;
- Приложения.

Титульный лист выступает первой страницей Отчета о прохождении учебной практики, при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей Отчета о прохождении учебной практики, на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает Введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении учебной практики, Заключение, Список

использованных источников и Приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «Содержание» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи учебной практики, указание организации, на базе которой проходила учебная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

Структурное построение основной части Отчета о прохождении учебной практики включает в себя разделы, название и содержание которых представлено в таблице 1.

Таблица 1  
Содержание основной части Отчета по учебной практике

№ п/п	Название разделов и подразделов основной части Отчета	Краткое описание содержания
1.	1. Характеристика рабочего места службы сс.	Служба приема и размещения. Должностные инструкции персонала данной службы. Технические средства обеспечения работы службы (факс, телекс, компьютер, ксерокс и т. д.). Организация зоны ресепшен.
2.	2. Содержание технологического процесса регистрации гостей.	Последовательность и технология процесса регистрации гостей. Бланки регистрации проживания. Правила заполнения бланков регистрации для различных категорий гостей.
3.	3. Основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» при приеме и регистрации гостей.	Термины и определения субъектов отношений при реализации гостиничных услуг. Правила информирования, регистрации и расчета гостей. Ответственность сторон при предоставлении гостиничных услуг.
4.	4. Информирование гостей в процессе продажи гостиничных услуг.	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Правила информирования потребителей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
5.	5. Типы договоров об оказании гостиничных услуг	Виды соглашений (договоров), содержание договоров с контрагентами, условия предоставления гостиничных услуг. Переговорный процесс, правила поведения при переговорах. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями их составления, порядок их согласования и подписания.
6.	6. Правила регистрации иностранных гостей.	Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Методы контроля процесса оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

7.	7. Виды расчетов с проживающими.	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям. Способы оформления и подготовки счета гостя и технология расчетов с ними.
8.	8. Обязанности ночного портье.	Оформление и подготовка счета гостя и технология расчетов с ними. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Способы поддержки информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); Порядок выполнения обязанностей ночного портье.
9.	9. Порядок передачи смены.	Ведение учета и хранение отчетных данных. Отчеты по передаче смены. Обмен информацией службы приема и размещения с другими службами отеля.

В Заключении Отчета должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении учебной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождении учебной практики и подготовки Отчета о прохождении учебной практики. В данный Список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля и руководителем учебной практики, так и самостоятельно найденные и использованные обучающимся при выполнении работы.

В Приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении учебной практики. К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

Оптимальный объем Отчета по учебной практике – 15-20 страниц машинописного текста. Текст Отчета по практике печатается на стандартных листах формата А4 с одной стороны шрифтом TimesNewRoman размером 14 кеглей (через 1,5 интервала) с оставлением полей: слева – 30 мм, сверху – 25 мм, справа – 10 мм, снизу – 25 мм. Расстановка переносов – автоматически, абзац – 1,25.

В работе используется сквозная нумерация страниц. На первой странице (титульном листе) и на оглавлении (содержании) работы номер не ставится. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре вверху страницы. Каждая глава, а также введение, заключение, приложения начинаются с новой страницы.

Отчет по практике должен содержать ответы на все вопросы программы практики и быть составленным в строгом соответствии с ней.

### **3.3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Аттестация по итогам учебной практики проводится у обучающихся: на 2-ом курсе в 4 семестре (срок обучения 2 года 10 месяцев); на 1 курсе во 2 семестре (срок обучения 1 год 10 месяцев).

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного Аттестационного листа по учебной практике руководителей практики от кафедры об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной Характеристики на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления Дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении учебной практики в соответствии с Заданием на учебную практику.

## **РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **Основная литература:**

1. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-

016968-2. - Текст : электронный. - URL:  
<https://znanium.com/catalog/product/1815947>

2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

### **Дополнительная литература:**

4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1630349>

5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475785>

6. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Мaskaева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

### **Нормативные документы :**

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-И «О защите прав потребителей» (с изменениями от 29 июля 2018 г. N 250-ФЗ). Система ГАРАНТ: — Режим доступа: <http://base.garant.ru/10106035/>
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". (от 4 июня 2018 г. N 149-ФЗ). — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://ivo.garant.ru/#/document/136248/paragraph/22509:1>
3. Приказ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляющей аккредитованными организациями». — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70743354/#ixzz5gnq2ckhm>
4. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://ivo.garant.ru/#/document/71216750/paragraph/1:7>

### Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Адрес ресурса	Описание ресурса
<a href="http://aup.ru/">http://aup.ru/</a>	Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>	Университетская библиотека ONLINE
<a href="http://bibliofond.ru/">http://bibliofond.ru/</a>	База знаний и сборник бесплатных рефератов, курсовых, дипломных присланных авторами. База знаний предназначена для обучения самостоятельному написанию работ.
<a href="http://biblio-online.ru/">http://biblio-online.ru/</a>	Электронная библиотечная система.
<a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>	Электронная библиотечная система.
<a href="http://yandex.ru/">http://yandex.ru/</a>	Поисковая система и интернет-портал.
<a href="http://wikipedia.org/">http://wikipedia.org/</a>	Свободная энциклопедия.
<a href="http://rosпотребnadzor.ru/">http://rosпотребnadzor.ru/</a>	Федеральная служба по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека.
<a href="http://spros.ru/">http://spros.ru/</a>	Поможет сориентироваться на рынке

	товаров и услуг. На сайте возможно пожаловаться на некачественный товар или услугу, заказать электронную версию журнала «СПРОС».
<a href="https://working-papers.ru/">https://working-papers.ru/</a>	Образцы и шаблоны документов.
<a href="http://google.ru/">http://google.ru/</a>	Поисковая система и интернет-портал.

## **4.2. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Технология	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Демонстрация материалов	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Мультимедиатехнология	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Заполнение документации в АСУ	АСУ «Эдельвейс»
Работа с различными видами электронных документов	Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint
Автоматизированное взаимодействие с обучающимися	Сеть Интернет, личный кабинет обучающегося, электронное портфолио
Справочно-правовая система «Гарант»	<a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a>

## **4.4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Специально оборудованный учебный гостиничный номер, компьютерный класс, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

## **РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **5.1 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ**

Текущий контроль оценивает ход прохождения учебной практики, применяемый для проверки степени освоения программы прохождения

практики и проводится в ходе выполнения заданий обучающимся с отметкой в дневнике.

## **5.2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий в соответствии с программой практики.

## **5.3. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики – дифференцированный зачет имеет цель – определить уровень освоения общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей».

В ходе дифференцированного зачета обучающийся защищает отчет по практике и отвечает на вопросы. Оценка выставляется с учетом положительного аттестационного листа по практике, наличия положительной характеристики на обучающегося в период прохождения практики.

## **5.4. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА**

1. Должностные инструкции обязанности персонала службы приема и размещения.
2. Технические средства обеспечения работы службы приема и размещения.
3. Организация зоны респепшен.
4. Последовательность и технология процесса регистрации гостей.
5. Правила заполнения бланков регистрации для различных категорий гостей.
6. Термины и определения субъектов отношений при реализации гостиничных услуг.
7. Правила информирования, регистрации и расчета гостей.
8. Ответственность сторон при предоставлении гостиничных услуг.
9. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
10. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
11. Правила информирования потребителей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
12. Виды договоров с контрагентами.
13. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
14. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.

15. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
16. Способы оформления и подготовки счета гостя и технология расчетов с ними.
17. Оформление и подготовка счета гостя и технология расчетов с ними.
18. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
19. Способы поддержки информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отезжающих);
20. Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
21. Порядок выполнения обязанностей ночного портье.
22. Ведение учета и хранение отчетных данных.
23. Отчеты по передаче смены.
24. Обмен информацией службы приема и размещения с другими службами отеля.

## **5.5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРИ ЗАЩИТЕ ОТЧЕТА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

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

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, выполнено индивидуальное задание, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объем, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций;

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

дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод, что, тем не менее, позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций;

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы, не выполнивший индивидуальное задание. Необходимые компетенции не сформированы.

## РАЗДЕЛ 6. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Выполнение заданий практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся, рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации, относительно рекомендованных условий и видов труда.

Приложение 1



автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ  
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

<b>АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ</b>	
<hr/> <hr/> <p>(Ф.И.О. полностью)</p>	
обучающийся(аяся) на _____ курсе _____ группы по специальности СПО	
<hr/> <p>(код и наименование специальности)</p>	
Успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»	
в объеме _____ часов с «____» 20____ по «____» 20____ года	
в организации _____ (наименование организации, юридический адрес)	
Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне формирования умений и приобретения первоначального практического опыта по виду деятельности 4.3.2. Прием, размещение и выписка гостей.	
Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
ПК 2.1.Принимать, регистрировать и размещать гостей.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.3.Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.4.Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.5.Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы

Приложение 2

**Характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики**

В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности, (выбранные позиции подчеркнуть)

**Дополнительно об обучающемся**

**сообщаем:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подпись, заверенная печатью)

(Ф.И.О.)

**Руководитель практики**

от образовательной организации

/ \_\_\_\_\_

(подпись)

(Ф.И.О.)

Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ  
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА  
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

## ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

По профессиональному модулю  
ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»

Место прохождения практики: ЗИП Сиб УПК

Обучающегося(ейся)\_\_\_\_\_ курса

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_  
(группа, шифр)  
Руководитель практики\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты

\_\_\_\_\_  
Дата защиты

Чита [год]

## Приложение 4



автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ  
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

### ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид практики: УЧЕБНАЯ

По профессиональному модулю: ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»  
Специальность СПО: 43.02.11. Гостиничный сервис.

Выдано обучающемуся \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «\_\_» 20\_\_ по «\_\_» 20\_\_ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.
3. Задание на практику:

№ п/п	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
1	Подготовительный этап	3
	Основной этап:	27
	1. Характеристика рабочего места службы приема и размещения и организационной структуры службы.	3
	2. Составить схемы технологического процесса регистрации различных категорий гостей.	3
	3. Изложить «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» при приеме и регистрации гостей.	3
	4. Разработать макет папки с информационными материалами, хранящимися в номере.	3
2	5. Дать характеристику типам договоров об оказании гостиничных услуг	3
	6. Рассмотреть правила регистрации иностранных гостей.	3
	7. Рассмотреть виды расчетов с проживающими. Составить 3 задачи и произвести окончательный расчет гостей.	3
	8. Рассмотреть обязанности ночного портье. Заполнить счет гостя, описать его. Описать содержание и функции кассового отчета.	3
	9. Охарактеризовать порядок передачи смены.	3
3	Этап обработки и анализа информации по темам	3
4	Этап подготовки отчета:	3

Задание выдано

Руководитель практики от образовательной  
организации \_\_\_\_\_ (должность, Ф.И.О.)

Дата «\_\_» 20\_\_ года \_\_\_\_\_ (подпись)

Задание получено

Обучающийся \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Дата «\_\_» 20\_\_ года \_\_\_\_\_ (подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

Приложение 5

Введение

**Раздел 1.** Характеристика рабочего места службы приема и размещения.

**Раздел 2.** Содержание технологического процесса регистрации гостей.

**Раздел 3.** Основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» при приеме и регистрации гостей.

**Раздел 4.** Информирование гостей в процессе продажи гостиничных услуг..

**Раздел 5.** Типы договоров об оказании гостиничных услуг

**Раздел 1.** Правила регистрации иностранных гостей.

**Раздел 7.** Виды расчетов с проживающими.

**Раздел 8.** Обязанности ночного портье.

**Раздел 9.** Порядок передачи смены.

Список использованных источников

Приложения