



**Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

 Л.В. Ватлина

27 мая 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**по профессиональному модулю**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

по специальности  
среднего профессионального образования

**43.02.14 Гостиничное дело**

квалификация выпускника  
Специалист по гостеприимству

Год начала подготовки: 2022

Новосибирск  
2026

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

**РАЗРАБОТЧИК:**

Е. А. Мытарева, канд. геогр. наук, доцент, заведующий кафедрой сервиса и туризма

**РЕЦЕНЗЕНТ:**

Н.Н. Пономарев, канд. экон. наук, доцент кафедры сервиса и туризма

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 27 мая 2026 г. №9

Заведующий кафедрой  
сервиса и туризма



Е.А. Мытарева

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....                | 4  |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ программы учебной практики                                | 9  |
| РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....                        | 10 |
| РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ..... | 13 |

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

**Цель учебной практики по профессиональному модулю**  
Целью учебной практики по профессиональному модулю *ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения* является формирование у обучающихся профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, направленное на освоение вида деятельности по приему, размещению и выписке гостей, и способствующее формированию общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

#### **Задачи учебной практики по профессиональному модулю**

Задачами учебной практики по профессиональному модулю *ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения* являются:

- закрепление и углубление знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) *Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей*;
- получение навыков в приеме, регистрации и размещении гостей;
- выработка умений предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;
- научить студентов заключать договоры об оказании гостиничных услуг.
- получение навыков обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.
- научиться производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;
- научить студентов координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

*В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:*

Иметь практический опыт:

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

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

Знать:

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

## 1.2. Вид практики, способ и форма ее проведения

**Вид практики** – учебная.

**Форма** проведения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:

концентрированно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО.

## 1.3. Планируемые результаты обучения в процессе прохождения практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код компетенции | Формулировка компетенции | Знания, умения <sup>1</sup> |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|

|       |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам                                                                       | <p><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности                                                    | <p><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p><b>Знания:</b> номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.                                                                                          | <p><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p><b>Знания:</b> содержания актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; возможных траекторий профессионального развития и самообразования</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.                                                                      | <p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.                                        | <p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b> особенностей социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | <p><b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии (специальности)</p> <p><b>Знания:</b> сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|       |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.                                                                         | <b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)<br><b>Знания:</b> правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основных ресурсов, задействованных в профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | <b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)<br><b>Знания:</b> роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основ здорового образа жизни; условий профессиональной деятельности и зон риска физического здоровья для профессии (специальности); средств профилактики перенапряжения                                                                                                                                                                                                                            |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии профессиональной деятельности                                                                                                                   | <b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение<br><b>Знания:</b> современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ОК 10 | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере                                                                   | <b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы<br><b>Знания:</b> правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика); лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенностей произношения; правил чтения текстов профессиональной направленности |
| ОК 11 | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.                                                                  | <b>Умения:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования<br><b>Знание:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты                                                                                                                                                                                                                                                 |

|         |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале                                       | <p><b>Практический опыт:</b> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> <p><b>Умения:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p><b>Знания:</b> методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | <p><b>Практический опыт:</b> Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке/</p> <p><b>Умения:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p><b>Знания:</b> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | <p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p><b>Умения:</b> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p><b>Знания:</b> стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Количество часов на освоение программы учебной практики профессионального модуля *ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения*, всего - 72 часа.

## 1.2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

**Вид** практики – учебная, по профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**Способ** проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения: в условиях учебной гостиницы или в условиях гостиничного предприятия.

**Форма** проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:

концентрированно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО.

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

Учебная практика по профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

### **1.4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО.**

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения проводится у обучающихся очной формы – на 2 курсе в 4 семестре, заочной формы – на 3 курсе в течение 1 недели.

Учебная практика проходит на базе учебной гостиницы университета или гостиничных предприятий.

## **РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **2.1. Трудоемкость учебной практики**

Продолжительность учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и учебному плану составляет 1 неделю.

### **2.2. Содержание этапов прохождения учебной практики**

| №<br>п/п | Разделы (этапы) практики | Виды учебной работы<br>на практике |
|----------|--------------------------|------------------------------------|
|----------|--------------------------|------------------------------------|

|   |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Подготовительный этап<br>2                                       | 1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения учебной практики.<br>2. Определение цели, задач учебной практики, получение                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2 | Основной этап<br>(практическая подготовка)                       | 1. Процесс приема, регистрации и размещения гостей<br>2. Требования к рабочему месту сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостей<br>3. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах<br>4. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения<br>5. Порядок расчетов с гостями, организации отъезда и проводов гостей<br>6. Процесс ночного аудита и порядок передачи дел по окончании смены |
| 3 | Этап обработки и анализа информации<br>(практическая подготовка) | Описание, обобщение, подготовка информации для отчета,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4 | Этап подготовки отчета<br>2                                      | Оформление и защита отчета                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### 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.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения обучающийся получает:

- инструкцию по технике безопасности и правилам поведения при прохождении практики по профессиональному модулю обучающимися СибУПК в организации;
- задание на учебную практику.

В период прохождения учебной практики обучающимся ведется Дневник прохождения практики. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По результатам прохождения учебной практики обучающийся обязан предоставить на кафедру:

- отчет о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;

- характеристику обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- дневник прохождения практики.

### **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:

- подтверждение организации о принятии студента на практику (договор с организацией/письмо-направление);
- Титульный лист Отчета о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;
- характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- задание на учебную практику;
- дневник прохождения практики;
- содержание;
- 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.

Основная часть отчета должна содержать 5 разделов.

При прохождении учебной практики на базе учебной гостиницы университета основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Процесс приема, регистрации и размещения гостей

2. Требования к рабочему месту сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостей
3. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах
4. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения
5. Порядок расчетов с гостями, организации отъезда и проводов гостей
6. Процесс ночного аудита и порядок передачи дел по окончании смены.

При прохождении учебной практики на базе гостиничного предприятия основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Характеристика средства размещения
2. Прием, регистрация и размещение гостей
3. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах
4. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей
5. Координирование процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Образец содержания отчета о прохождении учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения представлен в Приложении 5.

В заключении 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 прохождения учебной практики и подготовки Отчета о прохождении учебной практики.

В данный список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (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.

### **3.3. Порядок проведения промежуточной аттестации по итогам учебной практики**

Аттестация по итогам учебной практики проводится в последний день прохождения практики.

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

- положительного аттестационного листа по учебной практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной характеристики организации 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**

### **4.1.1 Печатные издания**

1. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Людмила Павловна. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60х90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227

2. Индустрия гостеприимства. Основы организации и управления: учебное пособие для СПО.-М.: Форум:Инфра-М, 2019. -400с.

3. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т.Л.-М.: Юрайт, 2018. -332с.

### **4.1.2 Журналы:**

«Гостиничное дело»

«Академия гостеприимства»

«Туризм: право и экономика»

«Ресторанные ведомости».

### **4.1.3 Электронные издания (электронные ресурсы)**

- Глобальная система бронирования Amadeus Russia:  
<http://www.amadeus.ru/>

- Глобальная система бронирования Sabre:  
<http://www.sabretravelnetwork.ru/home/>

- Глобальная система распределения Travelport:  
<http://www.travelport.com/Corporate-Site/Solutions/Travel-Suppliers/Hotel>

#### **4.1.4 Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем**

- Microsoft Power Point,
- Microsoft Windows
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
- Справочно-правовая система «Гарант»
- Учебная версия АСУ Эдельвейс, Fidelio

#### **Дополнительная литература**

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для учреждений СПО / Ёхина Марина Анатольевна. - 2-е изд., испр.и доп. - М. : Академия, 2016. - 237с. : ил. - (Профессиональное образование). - Библиогр.:233-234. - ISBN 978-5-4468-2322-2
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учебное пособие для учреждений СПО / Гридин Анатолий Дмитриевич. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. - 222с. - (Профессиональное образование. Гостиничный сервис).- Библиогр.: с.216-217. - ISBN 978-5-4468-3040-4.
3. Зайцева Т.В. Управление персоналом: учебник для учреждений СПО / Т.В. Зайцева, А. Т. Зуб. - М.: Форум: Инфра-М, 2016.
4. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / Д.П. Стригунова. - 2-е изд., перераб.и доп. - М.: КноРус, 2016. - 227с.
5. Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. — 120 с.
6. Сорокина, Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие СПО / Сорокина.-М.: Альфа-М:Инфра-М, 2017. -304с.
7. Ишимцева К.В.. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие для учреждений СПО /К.В. ИШИМЦЕВА, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. - М. : Альфа-М:Инфра-М, 2017. - 191с. - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-409-8. - ISBN 978-5-16-010156-9.

#### **4.5. Образовательные и другие технологии, используемые на учебной практике**

| Технология           | Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем                                                                                                                                                             |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Информационный поиск | Справочно-правовая система Консультант плюс, ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru. |
| Практические занятия | Microsoft Power Point 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010, Microsoft Access 2010                                                                                                                                     |

|                        |                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Самостоятельная работа | ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru. |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **4.6. Материально-техническое обеспечение учебной практики**

Специально оборудованная учебная гостиница, компьютерный класс, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

### **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 виде собеседования.

#### **Оценочные материалы для текущего контроля**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических проверочных работ. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Вопросы к зачету по учебной практике по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1. Организация рабочего места службы приема и размещения.
2. Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).
3. Порядок поддержания опрятного внешнего вида и личной гигиены.
4. Информация потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
5. Обеспечение необходимой безопасности гостей и сохранности их имущества.
6. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
7. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
8. Оформление и подготовка счета гостей и расчеты с ними.
9. Организация службы приема и размещения
10. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.
11. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

12. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
13. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
14. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.
15. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
16. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
17. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
18. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
19. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
20. Основные функции службы приема и размещения.

#### **Критерии оценки при защите отчета по практике:**

«отлично» - заслуживает студент, 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 объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы.

«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, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы.

«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.

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



**Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

### ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид практики: УЧЕБНАЯ

По профессиональному модулю: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело

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. Обработка и анализ информации
3. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.

| № | Виды работ (перечень заданий) на практике                                                 | Количество часов на выполнение задания |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|   | Подготовительный этап                                                                     | 10                                     |
|   | Основной этап:                                                                            |                                        |
|   | 1. Процесс приема, регистрации и размещения гостей                                        | 10                                     |
|   | 2. Требования к рабочему месту сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостей | 8                                      |
|   | 3. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах                                  | 8                                      |
|   | 4. Процесс ночного аудита и порядок передачи дел по окончании смены                       | 8                                      |
|   | Этап обработки и анализа информации:                                                      |                                        |
|   | 1. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечение их выполнения         | 10                                     |
|   | 2. Порядок расчетов с гостями, организации отъезда и проводов гостей                      | 10                                     |
|   | Этап подготовки отчета                                                                    | 8                                      |
|   | Всего                                                                                     | 72                                     |

Задание выдано

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

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

Задание согласовано

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

Задание получено

Обучающийся \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

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



**Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра сервиса и туризма

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ  
ПО [УЧЕБНОЙ, ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ]**

(Ф.И.О. полностью)

обучающийся(ая) на \_\_\_\_\_ курсе \_\_\_\_\_ группы по специальности СПО

(код и наименование специальности)

Успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

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:

| 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                                                       |

**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, успешно выполнял все виды работ в условиях, имитирующих боевые действия.*

(выбранные позиции подчеркнуть)

**Дополнительно об обучающемся сообщаем:** \_\_\_\_\_

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

(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»**

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ  
УЧЕБНОЙ, ПРАКТИКИ**

По профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы приема и размещения

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_  
(наименование организации (предприятия))

Обучающегося(ейся) \_\_\_\_\_ курса

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_  
(группа, шифр)

Руководитель практики \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты \_\_\_\_\_

Дата защиты \_\_\_\_\_

Новосибирск [год]



**Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра сервиса и туризма

**ИНСТРУКЦИЯ  
по технике безопасности и правилам поведения при прохождении  
учебной практики  
по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы приема и размещения  
студентами СПО СибУПК в организации**

1. К практическим занятиям допускаются лица, ознакомленные с данной инструкцией по технике безопасности и правилам поведения.
2. Работа студентов в организации разрешается только в присутствии руководителя.
3. При прохождении практики в компании категорически запрещается:
  - находиться в помещении в верхней одежде;
  - класть одежду и сумки на столы;
  - находиться в помещении с едой и напитками;
  - располагаться сбоку или сзади от включенного монитора;
  - присоединять или отсоединять кабели, трогать разъемы, провода и розетки;
  - передвигать компьютеры;
  - открывать системный блок;
  - лезть различными предметами в розетку.
4. Находясь на практике, студенты обязаны:
  - соблюдать тишину и порядок;
  - выполнять все требования руководителя;
  - работать только по поручению руководителя;
  - соблюдать режим работы, при проявлении рези в глазах, резком ухудшении видимости, невозможности сфокусировать взгляд или навести его на резкость, появлении боли в пальцах и кистях рук, усилении сердцебиения немедленно покинуть рабочее место, сообщить о происшедшем преподавателю и обратиться к врачу;
  - оставлять рабочее место чистым.
5. Работая за рабочим столом и компьютером, необходимо соблюдать правильную позу:
  - расстояние от экрана до глаз 70-80 см (расстояние вытянутой руки);
  - вертикально прямая спина;
  - плечи опущены и расслаблены;
  - ноги на полу и не скрещены;
  - локти, запястья и кисти рук на одном уровне;
  - локтевые, тазобедренные, коленные, голеностопные суставы под прямым углом.
6. При поездке на место практики соблюдать все правила дорожного движения, переходить улицы и положенных местах на зеленый свет светофора, при пользовании метрополитеном соблюдать все правила безопасности.

С инструкцией ознакомлен

Обучающийся \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

(подпись)

Образец содержания Отчета по учебной практике

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ХАРАКТЕРИСТИКА СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ
2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЕЙ
3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТЮ ИНФОРМАЦИЮ О ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГАХ
4. РАСЧЕТЫ С ГОСТЯМИ, ОРГАНИЗАЦИЯ ОТЪЕЗДА И ПРОВОДЫ ГОСТЕЙ
5. КООРДИНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА НОЧНОГО АУДИТА И ПЕРЕДАЧИ ДЕЛ ПО ОКОНЧАНИИ СМЕНЫ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ