



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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.В. Ватлина

27 мая 2026г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю

**ПМ.02 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов
гостиничного комплекса**

по специальности
среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство
(направленность предоставление гостиничных услуг)

квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Год начала подготовки: 2024

Новосибирск
2026

Рабочая программа учебной практики (по профилю специальности) по ПМ.02 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 *Туризм и гостеприимство*, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Осипова Н.В., мастер производственного обучения кафедры сервиса и туризма

РЕЦЕНЗЕНТ:

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

Рабочая программа учебной практики (по профилю специальности) рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 27 мая 2026 г., №9.

Заведующий кафедрой сервиса и туризма



Е.А. Мытарева

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. Цель и задачи производственной практики (по профилю специальности)

Целью учебной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю ПМ.02 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, а также приобретение практического опыта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Задачами учебной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю являются:

- расширение, углубление и систематизация знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарных курсов (МДК.02.01, МДК.02.02, МДК.02.03) «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса», «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. «Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения» на основе изучения деятельности конкретной организации;

- закрепление первоначального практического опыта и приобретение самостоятельного опыта профессиональной деятельности в условиях трудового коллектива;

- приобщение к работе в трудовом коллективе;

- развитие профессионального мышления;

- отбор необходимого материала для выполнения индивидуального задания и составления отчета о прохождении производственной практики.

1.2. Вид производственной практики (по профилю специальности), способ и форма ее проведения

Вид практики – учебная, по профилю специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Способ проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ 02 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса: в условиях учебной гостиницы или в условиях гостиничного предприятия.

Форма проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ 02 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса:

рассредоточено - проходящая в течение семестра (учебного модуля) и перемежающаяся с другими видами учебных занятий.

1.3. Планируемые результаты обучения в процессе прохождения производственной практики (по профилю специальности), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и Иностранном языках
Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК Х.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Практический опыт: Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействие со отделами (службами) гостиничного комплекса Управление конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте

	Уметь: Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием
ПК X.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Практический опыт: Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)

	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействие со отделами (службами) гостиничного комплекса Управление конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
--	---

1.4. Место прохождения учебной практики (по профилю специальности) в структуре образовательной программы

Учебная практика (по профилю специальности) практика реализуется в рамках профессионального модуля ПМ 02 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса.

1.5. Место и время проведения учебной практики (по профилю специальности)

Учебная (по профилю специальности) практика по профессиональному модулю ПМ 02 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса проводится для обучающихся – 3 курса, в 6 семестре, в течение 2 недель.

Учебная (по профилю специальности) практика проходит на базе учебной гостиницы университета или гостиничных предприятий.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

2.1. Трудоемкость учебной практики (по профилю специальности)

Продолжительность учебной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю ПМ 02 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса. Согласно ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и учебному плану составляет 72 часа.

2.2. Содержание этапов прохождения производственной практики (по профилю специальности)

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике	Код компетенции
1	Подготовительный этап	1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения учебной практики. Определение цели, задач учебной практики, получение задания.	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК X 2, ПК X 3

2	Основной этап (практическая подготовка)	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	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК X 2, ПК X 3
3	Этап обработки и анализа информации (практическая подготовка)	Описание, обобщение, подготовка информации для отчета,	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК X 2, ПК X 3
4	Этап подготовки отчета	Оформление и защита отчета	ОК 5, ОК 9, ПК X 2, ПК X 3

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 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса 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 02 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса 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 02 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса

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.

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