

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Восточно-Сибирский техникум туризма и сервиса»
(ЧПОУ «ВСТТС»)

УТВЕРЖДЕНА

Педагогическим советом ЧПОУ «ВСТ ТС»
(протокол № 5 от 27.04.2026)

председатель Педагогического совета, директор
Т.А.Синюшкина

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

для специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная

Красноярск, 2026 г.

Рабочая программа производственной практики составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утвержден приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100) и программ профессиональных модулей:

- ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
- ПМ 03 Выполнение работ по должности служащего Администратор, Портье

Программа предназначена для студентов и преподавателей ЧПОУ «ВСТТС».

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа производственной практики является частью ППСЗ по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

- ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
- ПМ 03 Выполнение работ по должности служащего Администратор, Портье

1.2 Цели и задачи производственной практики

Задачей производственной практики по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство является освоение видов профессиональной деятельности: содержание собак и уход за ними, разведение и селекция собак, подготовка и проведение испытаний и соревнований собак, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессиональных модулей, предусмотренных ФГОС СПО.

С целью овладения указанными видами деятельности студент в ходе данного вида практики должен:

Вид профессиональной деятельности:

ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

уметь:

- планировать деятельность службы на смену/день/неделю с учётом загрузки предприятия и специфики запросов гостей;
- распределять задачи между сотрудниками, ставить чёткие поручения и контролировать их исполнение;
- координировать работу служб при нестандартных ситуациях (поздний заезд, срочный ремонт, конфликт с гостем);
- вести учёт рабочего времени, заполнять таблицы, формировать отчёты по выполнению показателей;
- оформлять кассовые и отчётные документы, проводить расчёты с гостями, работать с платёжными системами и возвратами;
- применять стандарты обслуживания на практике, контролировать соблюдение регламентов и сроков выполнения задач;
- выявлять отклонения в работе персонала, фиксировать замечания и предлагать корректирующие действия.

знать:

- нормативные правовые акты, регулирующие деятельность предприятий туризма и гостеприимства (в т. ч. правила предоставления гостиничных услуг, санитарные и противопожарные требования);
- структуру и функции служб предприятия (служба приёма и размещения, хозяйственная, служба питания, инженерно-техническая и др.), принципы взаимодействия между подразделениями;
- методы планирования и распределения задач между сотрудниками, основы нормирования труда и составления графиков работы;
- стандарты обслуживания и регламенты выполнения типовых операций (чек-листы, SOP), критерии качества работы персонала;
- порядок ведения учётной и отчётной документации, правила кассовой дисциплины и оформления расчётов с потребителями;

- основы делового общения и конфликтологии, этику взаимодействия с гостями и коллегами;
- принципы контроля и обратной связи, способы выявления отклонений и корректировки работы персонала.

Вид профессиональной деятельности:

ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

уметь:

- принимать и обрабатывать запросы клиентов, выявлять потребности и подбирать оптимальные варианты туров;
- работать в системах бронирования и на сайтах туроператоров, сравнивать предложения по критериям цены, условий и качества;
- оформлять договоры и туристские документы, проверять корректность данных и сроков, своевременно передавать информацию клиенту;
- рассчитывать стоимость тура, учитывать комиссии, скидки, доплаты и дополнительные услуги;
- консультировать туристов по формальностям, документам, особенностям направления и правилам поведения;
- отслеживать статусы бронирований, оперативно реагировать на изменения и претензии, взаимодействовать с туроператорами;
- формировать и вести клиентскую базу, предлагать повторные услуги и кросс-продажи, фиксировать историю обращений.

знать:

- законодательство в сфере туризма (ФЗ «Об основах туристской деятельности», правила оказания туристских услуг, права потребителей), особенности договорной работы с туристами и поставщиками услуг;
- технологии бронирования и работы в системах (Amadeus, Sabre, Galileo, локальные системы туроператоров), правила поиска и сравнения предложений;
- структуру туристского продукта, составляющие стоимости тура, особенности ценообразования и комиссионных вознаграждений;
- правила оформления туристских документов (договор, заявка, лист бронирования, памятка туристу, ваучер, билеты, страховки), требования к передаче информации клиенту;
- особенности туристских формальностей (визы, загранпаспорта, страховка, правила въезда/выезда), сезонные и региональные особенности направлений;
- алгоритмы работы с претензиями и изменениями в туре, порядок взаимодействия с туроператором и страховыми компаниями;
- Базовые принципы устойчивого и экологического туризма, возможности включения «зелёных» опций в турпродукт.

Вид профессиональной деятельности:

ПМ 03 Выполнение работ по должности служащего Администратор, Портъё

уметь:

- регистрировать гостей, проверять документы, оформлять заезд/выезд, распределять номера в соответствии с бронированием и пожеланиями;
- работать в PMS: создавать и корректировать брони, фиксировать дополнительные услуги, управлять статусами номеров;
- консультировать гостей по услугам отеля (питание, трансфер, экскурсии, прачечная, фитнес и т. д.), принимать заявки и передавать их в соответствующие службы;
- проводить расчёты с гостями, оформлять кассовые документы, работать с возвратами и корректировками, закрывать счета;
- контролировать состояние номеров, принимать и фиксировать заявки на уборку и ремонт, взаимодействовать со службой housekeeping;
- соблюдать санитарные и противопожарные нормы, действовать по регламенту при нештатных ситуациях;

- разрешать конфликтные ситуации, применять техники деэскалации, вести запись обращений и результатов урегулирования.

знать:

- правила приёма и размещения гостей, порядок регистрации и оформления документов при заезде/выезде, требования к работе с персональными данными;
- систему бронирования и работу в PMS (FrontOffice): бронирование, статусы номеров, типы тарифов, овербукинг, аннуляции;
- классификацию номеров и особенности их комплектации, правила распределения номеров с учётом пожеланий гостей и загрузки отеля;
- стандарты уборки и эксплуатации номерного фонда, взаимодействие со службой housekeeping, порядок фиксации дефектов и заявок на ремонт;
- процедуры расчётов с гостями (наличный/безналичный расчёт, депозиты, закрытие счёта, возвраты), работу с платёжными терминалами и кассовой техникой;
- санитарно-эпидемиологические и противопожарные требования к гостиничным помещениям, порядок действий в чрезвычайных ситуациях;
- стандарты сервиса и делового общения, правила работы с конфликтными гостями, скрипты типовых ситуаций.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы практики:

Наименование модуля	Количество часов	Форма проведения
ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	72	Производственная практика
ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	72	
ПМ 03 Выполнение работ по должности служащего Администратор, Портье	72	
ВСЕГО:	216	

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения производственной практики является сформированность у студентов первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ППССЗ СПО по виду деятельности (ВД), необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по профессиональной подготовке специалистов среднего звена:

ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Формируемые ПК:

ПК 1.1 — Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2 — Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3 — Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4 — Осуществлять расчёты с потребителями за предоставленные услуги.

Формируемые ОК: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09.

ВД 2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Формируемые ПК:

ПК 2.1 — Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2 — Координировать работу по реализации заказа.

Формируемые ОК: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09.

ВД 3. Выполнение работ по должности служащего Администратор, Портье

Формируемые ПК:

ПК 3.1 — Организовывать и осуществлять приём и размещение гостей.

ПК 3.2 — Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 3.3 — Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 3.4 — Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

Формируемые ОК: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план программы производственной практики

Планируемые результаты	Виды работ	Номер задания по практике	Наименование лаборатории, необходимое оборудование	Количество часов
1	2	3	4	5
ПП.01. Производственная практика. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства (144 ч)				
	1 1 Организационное занятие.		учебные аудитории для проведения занятий всех видов, в том числе текущего контроля и промежуточной аттестации	2
ОК 01.; ОК 03.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.; ПК 1.6.	2 Обработка первичных бухгалтерских документов	Задание 1.1	производственная практика реализуется в организациях, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области. Оборудование предприятий	10
ОК 01.; ОК 03.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.; ПК 1.6.	3 Разработка и согласование с руководством организации рабочего плана счетов бухгалтерского учета организации	Задание 1.2	и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно способствовать углублению первоначального	24
ОК 01.; ОК 03.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.; ПК 1.6.	4 Учет денежных средств, оформление денежных и кассовых документов	Задание 1.3	практического опыта обучающегося, развитию общих и профессиональных компетенций, предусмотренными программой, с использованием современных	24
ОК 01.; ОК 03.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.; ПК 1.6.	5 Формирование бухгалтерских проводок по учету активов организации на основе рабочего плана счетов бухгалтерского учета	Задание 1.4	технологий, материалов и оборудования	10

	6 Итоговое занятие		учебные аудитории для проведения занятий всех видов, в том числе текущего контроля и промежуточной аттестации	2
ПП.02 Производственная практика. Предоставление туроператорских и турагентских услуг (108 ч.)				
	1 Организационное занятие.		учебные аудитории для проведения занятий всех видов, в том числе текущего контроля и промежуточной аттестации	4
У1-У12, О1-О3, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 10	2 Формирование бухгалтерских проводок по учету источников активов организации на основе рабочего плана счетов бухгалтерского учета	Задание 2.1	производственная практика реализуется в организациях, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области. Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно способствовать углублению первоначального практического опыта обучающегося, развитию общих и профессиональных компетенций, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования	10
У13-У19, О4-О7, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 10	3 Выполнение поручений руководства в составе комиссии по инвентаризации активов в местах их хранения	Задание 2.2		8
У20-У24, О8-О12, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 10	4 Подготовка к инвентаризации и проверка действительного соответствия фактических данных инвентаризации данным учета	Задание 2.3		15
У25-У30, О13-О16, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 10	5 Отражение в бухгалтерских проводках зачет и списание недостачи ценностей (регулировать инвентаризационные разницы) по результатам инвентаризации	Задание 2.4		15
У31-У43, О17-О20, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 10	6 Проведение процедуры инвентаризации финансовых обязательств организации	Задание 2.5		15
У44-У51, О21-О27, ОК 01, ОК 02, ОК 04,	7 Сбор информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и	Задание 2.6		20

ОК 10	нормативной базы и внутренних регламентов			
У52-У58, О28-О33, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 10	8 Выполнение контрольных процедур и их документирование, подготовка и оформление завершающих материалов по результатам внутреннего контроля	Задание 2.7		15
	9 Итоговое занятие		учебные аудитории для проведения занятий всех видов, в том числе текущего контроля и промежуточной аттестации	4
ПП.03 Производственная практика. Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих: администратор, портье (108 ч.)				
	1 Организационное занятие		учебные аудитории для проведения занятий всех видов, в том числе текущего контроля и промежуточной аттестации	2
ОК 01.; ОК 04.; ОК 09.; ДПК 3.1; ДПК 3.2	2 Формирование бухгалтерских проводок по начислению и перечислению налогов и сборов в бюджеты различных уровней	Задание 3.1	производственная практика реализуется в организациях, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области. Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно способствовать углублению первоначального практического опыта обучающегося, развитию общих и профессиональных компетенций, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования	10
ОК 01.; ОК 04.; ОК 09.; ДПК 3.1; ДПК 3.2	3 Оформление платежных документов для перечисления налогов и сборов в бюджет, контроль их прохождения по расчетно-кассовым банковским операциям	Задание 3.2		18
ОК 01.; ОК 04.; ОК 09.; ДПК 3.1; ДПК 3.2	4 Оформление платежных документов на перечисление страховых взносов во внебюджетные фонды и налоговые органы, контроль их прохождения по расчетно-кассовым банковским операциям	Задание 3.3		18
ОК 01.; ОК 04.; ОК 09.; ДПК 3.1; ДПК 3.2	5 Оформление платежных документов на перечисление страховых взносов во внебюджетные фонды и налоговые органы, контроль их прохождения по расчетно-кассовым банковским операциям	Задание 3.4		18

	6 Итоговое занятие		учебные аудитории для проведения занятий всех видов, в том числе текущего контроля и промежуточной аттестации	6
--	--------------------	--	---	---

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Для реализации программы производственной практики предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет Общепрофессиональных дисциплин, оснащенный *оборудованием*:

- комплект учебной мебели на 25 человек,
- демонстрационный экран,
- мультимедийный видеопроектор,
- автоматизированное рабочее место преподавателя с лицензионным программным обеспечением,
- доступ к сети Internet,
- электронные библиотечные ресурсы.

4.2.1. Основные печатные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхжина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

4. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

5. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

6. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

7. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

8. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению: учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 106 с. – ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>

9. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
10. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>
11. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>
12. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>
13. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/944609>
14. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/940141>
15. Краснощёва, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснощёва. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>
16. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
17. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>
18. Лебедева, Т. Н. Информатика. Информационные технологии: учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Лебедева, Л. С. Носова, П. В. Волков. – Саратов: Профобразование, 2019. – 128 с. – ISBN 978-5-4488-0339-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86070>
19. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. –

Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>

20. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

21. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

22. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ : учебное пособие для СПО / Ю. В. Прокопьева. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 268 с. – ISBN 978-5-4488-0336-9, 978-5-4497-0404-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/90197>

23. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

24. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

25. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

26. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

27. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

28. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

30. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

31. Стренадюк, Г. С. *Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО* / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>
32. Технологии защиты информации в компьютерных сетях: учебное пособие для СПО / Н. А. Руденков, А. В. Пролетарский, Е. В. Смирнова, А. М. Суровов. – Саратов: Профобразование, 2021. – 368 с. – ISBN 978-5-4488-1014-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102207>
33. Тюрин, Д. В. *Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования* / Д. В. Тюрин. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 342 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-4561-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/426329>
34. Чапаева, Л. Г. *Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО* / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>
35. Чапаева, Л. Г. *Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО* / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>
36. Чернышова, Л. И. *Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования* / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
37. Шувалова, Н. Н. *Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования* / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>
38. Свириденко, Ю. П. *Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО* / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у студентов не только наличие профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Код и наименование профессиональной компетенции	Основные показатели оценки результата (что студент демонстрирует)	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 — Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Составление плана работы службы на смену/день с учётом загрузки предприятия; распределение задач по исполнителям с фиксацией сроков и ответственных; обоснование выбора приоритетов (например, при одновременном позднем выезде и раннем заезде)	Практическое задание (составление плана смены); экспертная оценка логики распределения задач; наблюдение за планированием в реальных условиях практики; разбор кейса по перераспределению задач при изменении загрузки
ПК 1.2 — Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Чёткая постановка задач сотрудникам, согласование сроков и критериев качества; организация взаимодействия между службами (приём/размещение, housekeeping, питание); контроль готовности рабочих мест и наличия расходных материалов	Наблюдение за организацией работы смены; экспертная оценка постановки задач и координации служб; ролевая игра «руководитель смены»; анализ чек-листов готовности рабочих мест
ПК 1.3 — Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Оперативное реагирование на отклонения (сбой в уборке, задержки заселения); фиксация замечаний и корректирующих действий; ведение журнала передачи смены с указанием проблемных вопросов; контроль соблюдения стандартов обслуживания	Наблюдение в ходе практики; анализ журнала передачи смены и фиксации отклонений; экспертная оценка управленческих решений при инцидентах; собеседование по разбору конкретных ситуаций
ПК 1.4 — Осуществлять расчёты с потребителями за предоставленные услуги	Корректное определение стоимости услуг (проживание, доп. услуги) по тарифам; оформление кассовых и платёжных документов; работа с возвратами, скидками, депозитными операциями; соблюдение кассовой дисциплины и правил работы с платёжными терминалами	Практическое задание (расчёт стоимости и оформление документов по сценарию); проверка комплекта документов на соответствие нормативам; ролевая игра «расчёт гостя»; экспертная оценка корректности расчётов и оформления
ПК 2.1 — Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Приём запроса клиента с выявлением потребностей; подбор вариантов турпродукта по заданным параметрам; корректное оформление договора, заявки, листа бронирования; проверка полноты и достоверности данных, сроков и условий	Практическое задание (оформление комплекта документов по кейсу); экспертная оценка комплектности и реквизитов; кейс на поиск ошибок в заявке/договоре; анализ переписки с клиентом и фиксации потребностей
ПК 2.2 — Координировать работу по	Отслеживание статусов	Практическое задание

Код и наименование профессиональной компетенции	Основные показатели оценки результата (что студент демонстрирует)	Формы и методы контроля и оценки
реализации заказа	бронирований, взаимодействие с поставщиками услуг (отель, авиа, трансфер); фиксация изменений и претензий; информирование клиента о статусе заказа и корректировках; подготовка итогового пакета документов	(отслеживание заказа и фиксация изменений); ролевая игра «координация заказа»; анализ журнала статусов и коммуникаций; экспертная оценка своевременности и полноты информирования клиента
ПК 3.1 — Организовывать и осуществлять приём и размещение гостей	Проверка документов гостя, корректная регистрация в PMS; распределение номера с учётом брони, пожеланий и статуса гостя; выдача ключей, информирование об услугах отеля и правилах проживания; фиксация особых пожеланий и ограничений	Практическое задание (регистрация и размещение по сценарию); наблюдение за процедурой заезда; экспертная оценка точности ввода данных в PMS и соблюдения регламента; разбор типичных ошибок при регистрации
ПК 3.2 — Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Контроль готовности номеров к заселению, взаимодействие со службой housekeeping; фиксация дефектов и передача заявок на ремонт; соблюдение санитарных и противопожарных норм; контроль комплектации номеров расходными материалами	Наблюдение за проверкой номеров; анализ заявок на ремонт и дефектов; экспертная оценка взаимодействия со службой housekeeping; проверка соблюдения санитарных норм по чек-листу
ПК 3.3 — Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Приём и обработка заявок на бронирование, работа с типами тарифов и квотами; фиксация особых условий (овербукинг, аннуляции, предоплаты); продажа дополнительных услуг, формирование подтверждений бронирования; работа с отказами и альтернативными предложениями	Практическое задание (бронирование в PMS по сценарию); ролевая игра «менеджер по бронированию»; экспертная оценка выбора тарифа и условий бронирования; анализ отказов и предложений альтернатив
ПК 3.4 — Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Соблюдение норм уборки и дезинфекции, контроль состояния помещений и инвентаря; правильное хранение и использование чистящих средств; соблюдение правил обращения с отходами; действия по регламенту при выявлении нарушений или инцидентов	Наблюдение за выполнением санитарных процедур; проверка по чек-листам и журналам уборки; экспертная оценка соблюдения норм и действий при инцидентах; разбор кейсов по устранению нарушений