

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д.АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ  
И. о. проректора по УР  
М. Х. Чанкаев  
«30» апреля 2025 г., протокол № 8

ПП.01.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА  
«ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб  
предприятий туризма и гостеприимства»

(наименование дисциплины)

43.02.16. Туризм и гостеприимство

(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника

Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения

Очная

Год начала подготовки - 2025

(по учебному плану)

**Рабочая программа производственной практики** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100., и рабочей программы профессионального ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Составитель: Маршанов Б.М., Узденова А. А.

Рабочая программа одобрена на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 28 апреля 2024 г., протокол № 8.

Председатель ПЦК «Социально-экономических дисциплин» Токова С. И.

## **Содержание**

1. Общая характеристика рабочей программы производственной практики.....	4
1.1. Место производственной практики в структуре основной образовательной программы.....	4
1.2. Цели и планируемые результаты освоения практики:.....	4
1.2.1.Перечень общих компетенций .....	4
1.2.2. Профессиональные компетенции .....	4
1.2.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен: .....	5
1.3. Объем времени на освоение программы:.....	5
2. Структура и содержание ПП.01.01 Производственная практика .....	6
2.1. Тематический план производственной практики ПП. 01.01 .....	6
3. Условия реализации программы производственной практики.....	7
3.1. Требования к условиям проведения производственной практики: .....	7
3.2. Общие требования к организации производственной практики ПП.01.01.....	8
3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса .....	9
4. Информационное обеспечение реализации программы.....	9
4.1. Основные печатные и электронные издания .....	9
4.2. Дополнительные источники .....	10
5. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики.....	11
6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины .....	13
6.1. Общесистемные требования.....	13
6.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	14
6.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения .....	14
6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	14
7. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	14
8. Примерные задания:.....	15
Приложение 1 .....	16
Приложение 2 .....	17
Приложение 3 .....	18
Приложение 4 .....	19
Приложение 5 .....	20

## **1. Общая характеристика рабочей программы производственной практики**

### **1.1. Место производственной практики в структуре основной образовательной программы**

Программа производственной практики является составной частью профессионального модуля ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 07.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.

### **1.2. Цели и планируемые результаты освоения практики:**

ПП.01.01 Производственная практика направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

#### **1.2.1.Перечень общих компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
<b>ОК 01</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>ОК 02</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>ОК 03</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
<b>ОК 04</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
<b>ОК 05</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК 07</b>	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
<b>ОК 09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

#### **1.2.2. Профессиональные компетенции**

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 1</b>	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.1</b>	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.2</b>	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.3</b>	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

<b>ПК 1.4</b>	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
---------------	----------------------------------------------------------------

**1.2.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:**

<b>Владеть навыками</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– производить координацию работы сотрудников со службы предпринятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предпринятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li> </ul>
<b>Уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>
<b>Знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>– оказывать первую помощь;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства.</li> </ul>

**1.3. Объем времени на освоение программы:**

Наименование практики	Количество часов
<b>ПП.01.01 Производственная практика</b>	<b>72</b>
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	20
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	20
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения	12
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства	20

Промежуточная аттестация производственной практики ПП.01.01 в форме практической подготовке проводится в форме дифференцированного зачета на основе отзыва и оценки руководителя практики, выполненного обучающимся задания, качества представленных в отчете материалов, собранных и обработанных обучающимся в период производственной практики.

## 2. Структура и содержание ПП.01.01 Производственная практика

### 2.1. Тематический план производственной практики ПП. 01.01

Код компетенций	Наименование разделов производственной практики ПМ 01	Количество часов, всего	Виды работ	Наименование тем производственной практики
1	2	3	4	5
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.	<b>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация рабочего места;</li> <li>• Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</li> <li>• Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</li> <li>• Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</li> <li>• Разработка плана целей деятельности служб налоговых режимов.</li> </ul>	<p>Тема 1.1. Организация и технологии работы службы предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</p>
	<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуществление делопроизводства и документооборота;</li> <li>• Составление деловых документов;</li> <li>• Составление организационных и распорядительных документов;</li> <li>• Создание отчетов.</li> </ul>	<p>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</p> <p>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</p> <p>Тема 2.3. Организация работы с документами</p>
	<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</li> </ul>	<p>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</p> <p>Тема 3.2. Организация и технологии работы службы предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</p>

<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</li> <li>• Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</li> <li>• Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</li> <li>• Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</li> <li>• Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</li> <li>• Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</li> </ul>	Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика  Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги
<b>Всего</b>	72	x	x

### 3. Условия реализации программы производственной практики

#### 3.1. Требования к условиям проведения производственной практики:

Реализация **ПП.01.01** Производственная практика ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства осуществляется:

*Аудитория № 509:*

столы компьютерные –20 шт.,  
 стулья – 20 шт.,  
 стол и стул преподавателя – 1 шт.,  
 трибуна – 1 шт.,  
 меловая доска – 1 шт.,  
 компьютер – 20 шт.,  
 учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

*Читальный зал (Аудитория № 102а):*

столы – 40 шт.,  
 стулья –80 шт.,  
 компьютеров - 10 шт., дисплей Брайля ALVA с программой экранного увеличителя MAGicPro – 1 шт.,

стационарный видеоувеличитель ClearView с монитором – 1 шт.,  
 компьютерный роллер USB&PS/2 – 2 шт.,  
 клавиатура с накладкой (ДЦП) – 1 шт.,  
 акустическая система свободного звукового поля FrontRowtoGo/\$ - 1 шт.,  
 художественная литература - 27100 шт.

## **ООО «АСТОРИЯ»**

### **Конференц-зал:**

перечень основного оборудования:

проводные и беспроводные микрофоны – 6 шт.,  
саундбары – 2 шт.,  
спикерфоны – 12 шт.,  
микшеры и динамические системы для обработки звука – 2 шт.,  
конгресс-системы - 12 шт., телевизор – 2 шт.,  
мультимедийный проектор -3 шт., трибуна – 2 шт.,  
интерактивная доска - 1 шт., цифровые аудио/визуальные проекторы – 5 шт.,  
система вентиляции – 2 шт., посадочные места – 42 шт.,  
сцена – 1 шт.;

### **Стойка регистрации (регистратура)**

перечень основного оборудования:

телефон;  
настенные часы;  
факс;  
копировальный аппарат;  
стеллаж для регистрационных карточек;  
стойка для хранения ключей;  
машинка для кредитных карт;  
компьютерный терминал с принтером;  
стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;

сейф;

место хранения наличности

### **Лицензионное программное обеспечение:**

- MicrosoftWindows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- MicrosoftOffice (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBYFineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- CalculateLinux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная

бессрочная

- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная

- KasperskyEndpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.

## **3.2. Общие требования к организации производственной практики ПП.01.01.**

ПП.01.01 Производственная практика проводится образовательным учреждением при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПП.01.01 Производственная практика проводится после завершения теоретического обучения по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Обязательным условием допуска к ПП.01.01 Производственная практика является освоение МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства, МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения и МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства, для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПП.01.01 Производственная практика проводится в форме практической подготовки

Руководителем ПП.01.01 Производственная практика от учебного заведения разрабатывается и выдается обучающимся задание, в котором приводится конкретный перечень подлежащих освоению и разработке задач/вопросов по профессиональному модулю.

Форма отчетности: дневник практики, отчет по практике.

Форма оценки – зачет с оценкой.

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Руководство производственной практикой осуществляют преподаватель филиала и работник организации, закрепленные за обучающимися.

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

## **4. Информационное обеспечение реализации программы**

### **4.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрыжкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538144> (дата обращения: 27.12.2024).

2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536081>

3. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538136>

4. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716>

5. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539262>

6. Николюкин, С. В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. В. Николюкин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 248 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14511-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544406>

7. Чеберко, Е. Ф. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Ф. Чеберко. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 241 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18811-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/551722>.

8. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541854>

9. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542538>

10. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537058>

#### **4.2. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей»

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

4. Староверова, К. О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для вузов / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09017-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538105>

5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542242>

6. Маркетинг услуг : учебник и практикум для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой, С. В. Мхитаряна. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19490-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556538>

7. Долженко, Г. П. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 226 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10974-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541579>

8. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538144>

9. Афанасьев, И. В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. В. Афанасьев, И. В. Афанасьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16134-2. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541595>

10. Кузьмина, Е. Е. Предпринимательская деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Е. Кузьмина. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 469 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16460-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538683>

11. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для вузов / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10436-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541363>

9. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175>

12. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544944>

13. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543359>

## 5. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики

Контроль и оценка результатов освоения ПП.01.01 Производственная практика осуществляется руководителем практики.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе прохождения производственной практики
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	
ПК 1.4. Осуществлять	Знать цены на туристские продукты и	

расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>отдельные туристские и дополнительные услуги. Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами).</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты. Представлять счет клиентам. Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p>	
---------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Критерии оценки	Методы оценки
OK 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе
OK 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	прохождения производственной практики
OK 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
OK 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	

OK 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
OK 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
OK 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

## 6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины

### 6.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru>- адрес официального сайта университета.

<https://do.kchgu.ru>- электронная информационно-образовательная среда КЧГУ.

### Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://znanium.com">https://znanium.com</a>	от 14.05.2025г. до 11.05.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	от 11.02.2025г. до 11.02.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронная библиотека Юрайт Договор № 26 от 11.04.2025 г.	от 11.04.2025г. до 28.05.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: <a href="http://lib.kchgu.ru">http://lib.kchgu.ru</a>	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: <a href="http://rusneb.ru">http://rusneb.ru</a>	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Бессрочный

2025-2026 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: <a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	Бессрочный
--------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

## **6.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащенности аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащенности образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

## **6.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения**

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- CalculateLinux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.
- - Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025г. Срок действия лицензии с 27.02.2025г. по 07.03.2027г.

## **6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevier <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window.edu.ru>.

## **7. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «[Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ](#)», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

## **8. Примерные задания:**

1. Охарактеризовать виды тарифов, которые применяются в гостиничной индустрии, определить в чем заключается их особенность.
3. Определить какие факторы влияют на формирование цены.
4. Охарактеризовать структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда.
4. Охарактеризовать обязанности руководителей службы содержания номерного фонда.
5. Охарактеризовать особенности эксплуатации номерного фонда.
6. Определить последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины. Раскрыть технологию текущей уборки жилых номеров.
7. Определить какие требования предъявляются к сотрудникам службы безопасности гостиницы.
8. Выявить основную роль службы приема и размещения в отеле, определите какова структура службы, и какие факторы влияют на ее формирование.
9. Раскрыть функции администратора службы приема и размещения.
10. Перечислить основные шаги, которые характеризуют работу службы приема и размещения, определите особенности графика работы сотрудников.
11. Проанализировать функции ночного аудита, какова основная роль ночной смены в функционировании службы.
12. Дать понятие и определить сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
13. Перечислить социальные и экономические задачи и функции общественного питания.
14. Дать определение типа и класса предприятий общественного питания.
15. Назвать отличительные признаки ресторана, кафе, бара как типа предприятия общественного питания.
16. Определить основные компоненты профессиональных программ.
17. Охарактеризовать технологию информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.
18. Расписать технологию расчета калькуляции стоимости услуг для потребителей.
19. Расписать технологию составления и обработки документации.
20. Определить основные техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами.
21. Проанализировать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж.
22. Определить и проанализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.
23. Определить и проанализировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

*Приложение 1*

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ имени У.Д. АЛИЕВА»

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ  
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ**

Студент \_\_\_\_\_ обучающийся на \_\_\_\_ курсе  
(*Ф.И.О. студента*)

группа \_\_\_\_\_ прошел производственную практику по профессиональному модулю  
**ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**

с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

на базе \_\_\_\_\_  
(*наименование организации*)

За время прохождения практики освоил(а) (не освоил(а)) вид профессиональной деятельности:

**Профессиональные компетенции и уровень их освоения:**

Профессиональные компетенции освоенные учащимся во время практики	Уровень освоения профессиональных компетенций (освоил / не освоил)

**Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики (по профилю специальности)**

Дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики

от Университета: \_\_\_\_\_

*подпись*

*фамилия, инициалы*

*Приложение 2*

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ имени У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Специальность \_\_\_\_\_  
(полный код и наименование)

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

на студента(ку) \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы №\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. студента)

Проходившего \_\_\_\_\_ практику  
учебную /производственную (по профилю специальности) /преддипломную

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_  
(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом)

Сроки прохождения практики: с «\_\_\_» 20 \_\_\_ г. по «\_\_\_» 20 \_\_\_ г.

Программу практики выполнил

(полностью/частично)

Замечания по трудовой дисциплине: *имеет/не имеет*

Замечания по качеству выполненных работ: *имеет/не имеет*

Замечания по технике безопасности: *имеет/ не имеет*

Общественная активность в трудовом коллективе: *высокая/ низкая/ удовлетворительная*

Отношение к работе \_\_\_\_\_

Особые показатели и характеристики \_\_\_\_\_

Рекомендуемая оценка по результатам практики \_\_\_\_\_

Руководитель практики  
от Университета:

подпись

фамилия, инициалы

*Приложение 3*

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ имени У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Специальность \_\_\_\_\_  
(полный код и наименование)

**ОТЧЕТ  
о прохождении практики**

(вид практики, наименование модуля)

(Ф.И.О. обучающегося)

\_\_\_\_\_ курс обучения      учебная группа №\_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_  
(указывается полное наименование структурного подразделения Института)

Срок прохождения практики: с «\_\_»\_\_\_\_\_20\_ г. по «\_\_»\_\_\_\_\_20\_ г.

Руководители практики:

**Руководитель практики от Университета:** \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность, подпись)

**Руководитель практики от организации:** \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность, подпись, печать организации)

Отчет подготовлен \_\_\_\_\_  
(подпись обучающегося) \_\_\_\_\_ (И.О.Ф.)

**Представитель отдела организации  
практики и трудоустройства \_\_\_\_\_**  
(Ф.И.О., должность, подпись)

*Приложение 4*

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ имени У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Специальность \_\_\_\_\_  
*(полный код и наименование)*

**ДНЕВНИК**

о прохождении \_\_\_\_\_ практики  
*(по профилю специальности)*  
\_\_\_\_\_  
*(Ф.И.О. студента)*

\_\_\_\_\_ курс обучения    учебная группа № \_\_\_\_\_

Место прохождения практики:

\_\_\_\_\_  
*(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом)*

Сроки прохождения практики: с «\_\_» 20\_\_г. по «\_\_» 20\_\_г.

№ п/п	Содержание выполненных работ	Какие документы использовались	Подпись руководителя практики от профильной организации

Руководитель практики  
от Университета

\_\_\_\_\_

*подпись*

*(ФИО)*

*Приложение 5*

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ имени У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления  
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**  
**на производственную практику по ПМ.01 «Организация и контроль текущей  
деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**

для \_\_\_\_\_  
(ФИО студента полностью)

Студент \_\_\_\_\_ курса Группа №\_\_\_\_\_

Место прохождения практики:

*адрес организации:*

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**

на производственную практику (по профилю специальности) по профессиональному модулю:  
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и  
гостеприимства»

\_\_\_\_\_  
(ФИО студента полностью)

Студента \_\_\_\_\_ курса учебная группа №\_\_\_\_\_

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_

Адрес  
\_\_\_\_\_

Срок прохождения практики с «\_\_» 20\_\_ г. по «\_\_» 20\_\_ г.

### **Виды работ**

Перечень вопросов, подлежащих разработке	Количество часов, отведенное на выполнение работ

### **Руководитель практики:**

От Университета: \_\_\_\_\_  
*подпись* \_\_\_\_\_ *фамилия, инициалы*

Задание принято к исполнению: \_\_\_\_\_  
*подпись* \_\_\_\_\_ *фамилия, инициалы*

Дата выдачи задания «\_\_\_\_» 20 \_\_\_\_ г.

Дата сдачи отчета «\_\_\_\_» 20 \_\_\_\_ г.

Задание принял к исполнению \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
*подпись* \_\_\_\_\_ / *фамилия, инициалы обучающегося*