

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мухамбеталиева Алсу Сабировна
Должность: Ведущий специалист отдела МКО
Дата подписания: 25.02.2026 12:12:31
Уникальный программный ключ:
a704735d5ef2b8c074258d1101b400b2b8e

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
и цифровой трансформации
Павлова А.В.
«25» апреля 2024 г.

Рабочая программа производственной практики

ПП.04.01 Производственная практика

образовательной программы среднего профессионального образования

Специальность:

43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код, наименование)

Направленность:

Туристские и гостиничные услуги

Автор программы:

Уразаева Н.Р.

(ФИО преподавателя)

Рассмотрено на заседании педсовета «10» апреля 2024 года, протокол № 5

Директор колледжа

Начальник ИРЦ

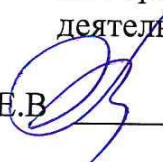
Начальник управления
по образовательной
деятельности

 / Желтякова А.Р.

«25» апреля 2024 г.

 / Красильникова Е.В.

«25» апреля 2024 г.

 / Камалова Г.И.
«25» апреля 2024 г.

Казань – 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ
СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы:

Рабочая программа производственной (по профилю специальности) практики является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Цель и планируемые результаты производственной (по профилю специальности) практики:

Цель: Практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Производственная (по профилю специальности) практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ПМ 04. Предоставление гостиничных услуг для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Планируемые результаты производственной (по профилю специальности) практики:

В результате прохождения производственной (по профилю специальности) практики обучающийся должен освоить основные виды деятельности: ВД 4. Предоставление гостиничных услуг по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, и соответствующие им профессиональные компетенции, общие компетенции:

1.3.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие 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.

ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Предоставление гостиничных услуг.
ПК 4.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 4.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 4.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 4.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

В результате прохождения производственной (по профилю) практики обучающийся должен:

Вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг»	
Иметь практически й опыт	– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов

обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;

	– комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; – размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы; – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;
Уметь	– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, 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;

- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по

- работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;

оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;

	– осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
--	---

1.4. Количество часов на освоение программы производственной (по профилю) практики:

ПМ. 04 Предоставление гостиничных услуг.	72
--	----

1.5. Промежуточная аттестация:

Обучающийся по окончании учебной практики представляет руководителю практики от колледжа отчетные документы (Приложения 1 – 7), на основании которых проводится промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные общие и профессиональ- ные компетенции)	Виды работ на практике	Объ- ем часо- в
Вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг»		72
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3. ПК 4.4.	1. Проведение маркетинговых исследований рынка гостиничных услуг	15
	2. Отработка приёмов организации рабочего места службы приёма и размещения;	14
	3. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах	14
	4. Оформление и подготовка счетов гостей	14
	5. Отработка навыков начисления и осуществления расчётов с гостями	15

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Программа производственной практики реализуется на базе туристических предприятий г. Казань.

3.2. Программное обеспечение

Для реализации производственной практики необходимы профессиональные

3.3. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники

1. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения : учебник / И. М. Асанова, А. А. Жуков. - М. : ИЦ "Академия", 2011. - 288 с. - ISBN 978-5-7695-7178-7. - Текст : непосредственный.
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 13.09.2023).
3. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 249 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9457-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
4. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 07215-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471025>
5. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
6. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 12518-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475785>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование).

— ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196> (дата обращения: 13.09.2023).

9. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

10. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848> (дата обращения: 13.09.2023).

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

12. Шитов, В. Н. Информационные технологии в туристской индустрии : учебное пособие / В. Н. Шитов. - М. : КНОРУС, 2016. - 380 с. - ISBN 978-5-406-03734-8. - Текст : непосредственный

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 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. От 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года

3.4. Организация образовательного процесса

3.4.1. Освоение программы производственной (по профилю специальности) практики базируется на изучении междисциплинарных курсов в составе профессионального (ых) модуля (ей).

3.4.2. Для успешного освоения программы производственной (по профилю специальности) практики обучающиеся обеспечиваются комплектом учебно-методических материалов, рекомендациями по выполнению практических работ и самостоятельной работы.

3.4.3. Реализация программы производственной (по профилю специальности) практики обеспечивается лицами из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует

области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению и имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

3.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- наличие среднего профессионального или высшего образования, соответствующего профилю специальности;
- наличие практического опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- повышение квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях, не реже 1 раза в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется руководителем практики от колледжа в процессе выполнения обучающимся основных видов работ. По результатам практики руководителем практики от колледжа формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций.

4.1. Контроль результатов освоения производственной практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей. ПК 4.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия. ПК 4.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг ПК 4.4. Выполнять санитарно-	- все материалы оформлены аккуратно согласно инструкции - ответы на поставленные вопросы даны в полном объеме в соответствии с видом деятельности - при ответах использована профессиональная лексика - дается обоснование точки зрения обучающегося по поставленной проблеме	Наблюдение руководителем практики результатов освоения профессиональных компетенций и их оценка в характеристике и аттестационном листе студента; собеседование и оценка уровня

эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	- оформление поселения гостя и заполнение необходимой документации в соответствии с требованиями гостиницы; - работа с ключами от номеров гостей; - оформление выезда гостя в соответствии с существующими в гостинице правилами; - умение общаться с гостями отеля; - умение вести телефонные переговоры с клиентами; - прием заявки на бронирование номера; - выполнение технологии предварительного расчета стоимости проживания.	освоения профессиональных компетенций при защите результатов профессиональной задачи, выполненной в период производственной практики; собеседование и оценка результатов освоения профессиональных компетенций при защите отчета.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую	- Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; - Наличие положительных отзывов по итогам практики; - Эффективность и качество выполненной самостоятельной работы при прохождении практики и написании отчета; - Результативность организации собственной	Наблюдение и оценка руководителем практики результатов освоения компетенций, отраженная в характеристике студента; собеседование и оценка результатов освоения общих компетенций при защите отчета по практике

деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. 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; ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	деятельности для выполнения профессиональных задач. - Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; - Адекватность использования различных источников, включая электронные; - Результативность внеаудиторной самостоятельной работы при изучении профессионального модуля; Систематическое изучение нормативных источников, периодических изданий, электронных ресурсов в области профессиональной деятельности.	
---	---	--

В рамках промежуточной аттестации оценивание результатов практики проводится на основании дневника и отчета прохождения практики.

4.2. Вопросы, задаваемые при защите производственной практики

1. Как вы определяете целевую аудиторию для гостиничных услуг вашего отеля

Правильный ответ: Целевая аудитория определяется через анализ рыночных исследований, демографических данных, а также предпочтений клиентов. Мы сегментируем аудиторию на туристов, деловых путешественников, семьи с детьми и

т.д., что позволяет адаптировать маркетинговые стратегии и услуги под потребности каждой группы.

2. Какие факторы вы учитываете при установлении цен на номера?

Правильный ответ: При установлении цен мы учитываем сезонность, уровень конкуренции, качество предоставляемых услуг, расположение отеля и целевую аудиторию. Также проводим анализ цен на аналогичные номера в регионе и используем динамическое ценообразование в зависимости от спроса.

3. Как вы контролируете качество обслуживания в вашем отеле?

Правильный ответ: Контроль качества обслуживания осуществляется через регулярные тренинги для персонала, внедрение стандартов обслуживания, а также сбор обратной связи от гостей через анкеты и онлайн-отзывы. Мы также проводим внутренние аудиты и оценки работы команды.

4. Как вы справляетесь с негативными отзывами о вашем отеле?

Правильный ответ: Мы рассматриваем негативные отзывы как возможность для улучшения. Наша команда оперативно реагирует на такие отзывы, анализирует причины недовольства и принимает меры для их устранения. Важно поддерживать открытый диалог с клиентами для восстановления доверия.

5. Какие технологии вы используете для повышения эффективности управления гостиницей?

Правильный ответ: Мы используем системы управления гостиницей (PMS) для автоматизации процессов бронирования, учета клиентов и управления запасами. Также применяем CRM-системы для работы с клиентами и анализа их предпочтений, а также онлайн-платформы для маркетинга и продаж.

6. Как вы обеспечиваете безопасность гостей и их имущества в вашем отеле?

Правильный ответ: Безопасность гостей обеспечивается через установку систем видеонаблюдения, контроль доступа в здание, обучение персонала действиям в экстренных ситуациях и наличие охраны. Также мы информируем гостей о правилах безопасности при заселении.

7. Как вы адаптируете свои услуги к меняющимся требованиям клиентов (например, в условиях пандемии)?

Правильный ответ: Мы адаптируем услуги, внедряя дополнительные меры безопасности, такие как дезинфекция помещений, бесконтактная регистрация и предоставление средств индивидуальной защиты. Также мы предлагаем гибкие условия бронирования и отмены.

8. Какие меры вы принимаете для повышения уровня повторных посещений клиентов?

Правильный ответ: Для повышения уровня повторных посещений мы внедряем программы лояльности, предлагая скидки и специальные предложения для постоянных клиентов. Также собираем данные о предпочтениях гостей и используем их для персонализированного сервиса.

9. Как вы оцениваете эффективность маркетинговых стратегий вашего отеля?

Правильный ответ: Эффективность маркетинговых стратегий оценивается через анализ ключевых показателей: уровень заполняемости номеров, доходы от продаж, количество новых клиентов и отзывы. Мы также проводим А/В тестирование различных рекламных кампаний для оптимизации затрат.

10. Как вы работаете с персоналом для обеспечения высокого уровня сервиса?

Правильный ответ: Мы инвестируем в обучение и развитие персонала, проводя регулярные тренинги по стандартам обслуживания и продажам. Также важно создать мотивационную систему, основанную на оценке работы сотрудников, чтобы они чувствовали свою значимость и стремились к высоким результатам.

Критерии оценки

Оценка «отлично» выставляется при выполнении всех вышеперечисленных критериев.

Оценка «хорошо» выставляется при наличии в отчетной документации негрубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о некотором снижении уровня профессионализма выполнения заданий. Либо студент при публичной защите отчета о прохождении практики ответил на вопросы с незначительными затруднениями.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при сдаче отчетной документации, в которой отсутствует какой-либо документ, что свидетельствует о невыполнении одного из видов деятельности, указанного в программе без его адекватной замены. Либо в случае несистематичности работы студента на базе практики, т.е. при его неорганизованности и сниженной ответственности при выполнении тех или иных видов профессиональной деятельности. Либо при наличии в отчетной документации грубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о значительном снижении уровня профессионализма выполнения заданий. При публичной защите отчета о прохождении практики студент ответил на вопросы со значительными затруднениями.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае неорганизованности и низкой ответственности студента–практиканта при выполнении тех или иных видов профессиональной деятельности на базе практики. Такие нарушения прохождения практики должны быть отражены в характеристике организации, на базе которой студент проходил практику, с рекомендацией оценки «неудовлетворительно». При публичной защите отчета о прохождении практики студент не ответил на заданные вопросы.

ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет физической культуры спорта и туризма»

СПО «Колледж ФГБОУ ВО Поволжский ГУФКСиТ»

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Индивидуальное задание
на прохождение производственной практики**

(Ф.И.О. группа)

Место _____

№ п/п	Вопросы, подлежащие изучению	Подпись руководителя от базы практики
1.		
2.		
3.		
4.		

Руководитель практики
от СПО «Колледж ФГБОУ ВО Поволжский ГУФКСиТ» _____
Ф.И.О.
(подпись)

Ознакомлен _____
(ФИО студента), подпись
«____» _____ 20__ г.

ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет физической культуры спорта и туризма»

СПО «Колледж ФГБОУ ВО Поволжский ГУФКСиТ»

43.02.13 Туризм и гостеприимство

**Дневник
прохождения производственной практики**

ФИО, группа

Число и месяц	Краткое содержание	Подпись руководителя

Руководитель от базы практики

должность _____ ФИО, подпись

Итоговая оценка _____ баллов.

Ознакомлен _____

(ФИО), подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.

Отзыв**руководителя производственной практики**

Обучающийся _ФИО_ Группа _____ за время прохождения производственной практики с _____ по _____ полностью выполнил(а) индивидуальное задание. При этом (краткий отзыв)

Освоил компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. 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;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 4.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 4.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 4.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 4.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
По результатам отзыва руководителя от базы практики		
Качество выполнения задач согласно индивидуальному плану	До 15	
Качество выполнения профессиональных задач, порученных обучающемуся в момент	До 15	

прохождения практики		
Соблюдение трудовой дисциплины	До 5	
ИТОГО	До 35	

Руководитель от организации _____
 должность подпись (фамилия, имя, отчество)
 « ____ » _____ 20 ____ г.
 (дата выдачи)

Ознакомлен _____
 (ФИО студента), подпись
 « ____ » _____ 20 ____ г.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

О прохождении производственной практики

На отчет о прохождении практики обучающегося(ейся) гр. _____

(фамилия, имя, отчество)

База практики: _____

Рейтинговая комплексная оценка отчета о прохождении практики

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтингов ый балл	Оценка руководите ля
Соответствие отчета индивидуальному заданию	до 9	
Качество оформления	до 2	
Своевременность предоставления	до 2	
Соответствие представленных документов программе практики	до 2	
Итого	до 15	

Руководитель от Колледжа _____

подпись (фамилия, имя, отчество)

«__» _____ 201__ г.
(дата выдачи)

Ознакомлен _____

(ФИО студента), подпись

«__» _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

СПО «Колледж ФГБОУ ВО Поволжский ГУФКСиТ»

ОТЧЕТ

о прохождении производственной практики

Выполнил И.И.Иванов

(подпись)

Группа 9331
Направление подготовки 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Отчет защищен с оценкой

Место (организация) практики: ООО «Сервис», 420017, г.Казань,
ул.Петербургская, 5

Отчет проверил:
Руководитель ООО «Сервис» В.В.Петров

(подпись)

Руководитель от Поволжского
ГУФКСиТ И.И.Сидоров

(подпись)

Казань 20__

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

СПО «Колледж ФГБОУ ВО Поволжский ГУФКСиТ»

ПРОТОКОЛ

защиты отчета о прохождении производственной практики

_____ гр. _____ направление _____
Ф.И.О.

Рейтинговая комплексная оценка защиты отчета о прохождении практики

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Набранное количество баллов
Оценка работы обучающегося в период прохождения практики, согласно дневнику прохождения практики	до 35	
Оценка отчета о прохождении практики согласно отзыва руководителя от ВУЗа	до 15	
Ответы на зачете по защите отчета по практике:	до 50	
ИТОГО БАЛЛОВ	До 100	

Руководитель практики от Колледжа _____ ФИО
подпись

Ознакомлен _____
(ФИО студента), подпись
«___» _____ 20__ г.

ОФОРМЛЕНИЕ СТУДЕНТА НА ПРАКТИКУ

Приказ о направлении на практику № _____ от «___» _____ 20__ г.

Срок практики с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Место прохождения практики _____
(город, полное наименование предприятия)

Руководитель практики от кафедры:

Инструктаж по технике безопасности:

- вводный _____

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

«___» _____ 20__ г.

- первичный в организации (предприятии, учреждении)

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

«___» _____ 20__ г.

- повторный, связанный с переменой рабочего места

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

«___» _____ 20__ г.

Прибыл в организацию (предприятие) «___» _____ 20__ г.

Выбыл из организации (предприятия) «___» _____ 20__ г.

Руководитель практики от организации (предприятия, учреждения)

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)