

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 17.02.2022 10:33:35

Уникальный программный ключ:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f30c8c5199

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
**Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова**

Отделение среднего профессионального образования

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в условиях усиления санитарно-эпидемиологических мероприятий**

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

наименование профес-  
сионального модуля  
код, специальность

**ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг**

**43.02.11. Гостиничный сервис**

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией  
цикла экономических дисциплин  
и дисциплин сервиса

Разработано на основе Федерального государственного  
образовательного стандарта по специальности среднего  
профессионального образования 43.02.11. Гостиничный  
сервис)

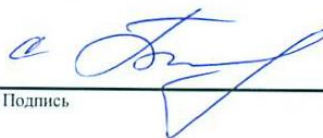
Протокол № 6  
от « 06 » 06 2020 года

Председатель предметно-цикловой  
комиссии



Е. В. Трипкош  
Инициалы Фамилия

Заместитель директора по СПО



С.П. Боярская  
Инициалы Фамилия

Составитель (автор): Мищенко Л. Н., преподаватель ОСПО Краснодарского филиала РЭУ  
им. Г.В. Плеханова

Рецензент: Ряховский Е.Б. Ген. директор ООО «Южная Кубанская Торгово-  
Производственная Корпорация»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

Рецензент: Зав. отделением СПО РЭУ им. Г.В. Плеханова И.Ю. Лукинова

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	9
4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	12
5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	13
6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРО- ФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНО- СТИ).....	13

## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Рабочая программа учебной практики специальности 43.02.11 Гостиничный сервис с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в условиях усиления санитарно-эпидемиологических мероприятий действующие на период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки в связи с угрозой распространения на территории Российской Федерации коронавирусной инфекции (COVID-2019) разработаны на основе следующих нормативных документов:

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 августа 2016 г. № 1061 «О внесении изменения в Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утверждённое приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291»;

- Приказ Минпросвещения России №103 от 17 марта 2020 г. «Об утверждении временного порядка сопровождения реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий».

- О разъяснении некоторых вопросов по организации образовательного процесса в условиях усиления санитарно-эпидемиологических мероприятий от 27.03.2020 №ГД-83/05

- Приказ МОНО 316-01-63-792/20 от 05.04.2020 О мерах по реализации Указа Президента РФ от 2 апреля по обеспечению 2020 г. №239 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)».

### **1.1 Цели учебной практики – требования к результатам освоения учебной практики:**

Целями учебной практики студентов являются получения первичных профессиональных навыков направлена на закрепление и расширение теоретических знаний в области общепрофессиональных и специальных дисциплин, развитие аналитических способностей обучающихся, получение первичных профессиональных умений по избранной специальности.

Программа учебной практики предназначена для реализации Федеральных Государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» среднего профессионального образования.

### **1.2 Задачи учебной практики.**

Задачами учебной практики являются: ознакомление с базой практики, составом и структурой предприятия, получение первичных профессиональных умений и навыков, подготовка студентов к осознанному и углубленному изучению общепрофессиональных и специальных дисциплин, привитие им практических профессиональных умений и навыков по избранной специальности (т. е. в области гостиничного сервиса).

### **1.3 Место учебной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена по специальности.**

Рабочая программа учебной практики специальности 43.02.11 Гостиничный сервис с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в условиях усиления санитарно-эпидемиологических мероприятий действующие на период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки в связи с угрозой распространения на территории Российской Федерации коронавирусной инфекции (COVID-2019) предусматривает выполнение студентами практических заданий дистанционно с учетом выполнения всех нормативных требований карантина.

При дистанционном решении разрабатываемых вопросов практики учитываются следующие факторы:

- исполнение гостиничным предприятием Приказа МОНО 316-01-63-792/20 от 05.04.2020 О мерах по реализации Указа Президента РФ от 2 апреля по обеспечению 2020 г. №239 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)»;

- оснащенность современными аппаратно – программными средствами;

- оснащённость необходимым оборудованием;

- наличие квалифицированного персонала.

В процессе учебной практики студенты должны закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в процессе теоретического обучения при изучении основных дисциплин: о содержании бронирования («Бронирование гостиничных услуг»); оснащении, оборудовании и требованиях к эксплуатации зданий, помещений и инженерно-технического оборудования предприятий гостиничного сервиса («Здания и инженерные системы гостиницы»); этике организационной и управленческой деятельности, различных аспектах культуры обслуживания в сфере гостиничного сервиса («профессиональная этика»);о формах профессионального общения на иностранном языке («Иностранный язык») и т. д.

В процессе учебной практики студент должен закрепить и углубить знания, полученные в процессе обучения, приобрести умения по всем видам профессиональной деятельности.

### **1.4 Формы проведения учебной практики**

Форма проведения учебной практики дистанционная в т.ч. включает:

- элементы практических наблюдений и операций в гостиничных предприятиях.

В период практики для студентов проводятся дистанционно консультации по выполнению индивидуального задания по следующим основным разделам:

- ознакомление с предприятием;

- изучение работы отделов предприятия.

Студенты при прохождении дистанционно учебной практики обязаны:

- полностью выполнять задания разрабатываемых вопросов предусмотренных программой учебной практики;

- оформление отчётных документов по практике.

Практика для получения первичных профессиональных навыков проводится под руководством мастеров производственного обучения и преподавателей специальных дисциплин.

## **1.5 Контроль работы студентов и отчётность**

По итогам учебной практики студенты представляют отчёт по практике с выполненным индивидуальным заданием и аттестационный лист от руководителя практики от учебного заведения.

Текущий контроль прохождения практики осуществляется дистанционно на основании плана – графика консультаций и контроля за выполнением студентами тематического плана учебной практики.

Итогом практики является квалификационный экзамен, который выставляется руководителем практики от учебного заведения с учётом аттестационного листа и оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения практики.

Студенты, не выполнившие план учебной практики, имеют академическую задолженность.

## 2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общие и профессиональные компетенции

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

С целью овладения указанным видом практики и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения практики должен:

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантированное бронирование различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.

**знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
- основные функции службы бронирования;
- правила расчета оплаты за проживание;
- о месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- принципы удовлетворения потребностей человека;
- способы и формы оказания услуг;
- правила обслуживания населения.



### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план учебной практики Бронирование гостиничных услуг

<b>Вид работ, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку</b>	<b>Количество часов (недель)</b>
<b>Всего:</b>	<b>36 часов (1 неделя)</b>
<b>В том числе:</b>	
1. Ознакомление с гостиничным циклом обслуживания гостей в отеле	2
2. Получение навыка бронирования гостиничных услуг	4
3. Контроль оказания услуг при бронировании	4
4. Пользование нормативными документами при бронировании номеров	3
5. Выполнение работ по резервированию гостиничных услуг при внесении предоплаты	4
6. Выполнение работ по подтверждению и аннуляции брони	3
7. Выполнение работ по бронированию номеров – мест для различных категорий граждан	3
8. Пользование инновационными технологиями при бронировании номеров и услуг	3
9. Выполнение работ по документационному обеспечению процесса бронирования гостиничных услуг	3
10. Ознакомление с материально - техническим оснащением рабочей зоны менеджера службы бронирования	3
11. Ознакомление с технологией ведения личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании	2
12. Ознакомление с деловым этикетом и культурой поведения сотрудников службы бронирования	2

### 3.2. Содержание обучения по учебной практике Бронирование гостиничных услуг

Код профессиональных компетенций	Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, примерные виды работ.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
ПК 1.1 ПК 4.1	1. Ознакомление с гостиничным циклом обслуживания гостей в отеле	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
		Основные направления развития предприятий сферы гостиничного сервиса. Организационная структура предприятий гостиничного сервиса, техническая оснащенность, технологическая схема обслуживания, ассортимент предоставляемых услуг.		
		<b>Виды работ</b> Ознакомление со структурными подразделениями (службами) и организацией их работы. Изучение нормативной и технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования гостиницей.		
ПК 1.1 ПК 2.1 ПК1.3	2. Получение навыка бронирования гостиничных услуг	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
		Правила оформления и ведения рабочей документации службы приема и размещения. Анализ отзывов гостей об уровне обслуживания и предложений по его дальнейшему совершенствованию.		
		<b>Виды работ</b> Планирование загрузки гостиницы. Составление приема и регистрации заявок на бронирование мест с использованием средств компьютерного обеспечения Расчет размеров оплаты за бронь и проживание в гостинице.		
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 2.2 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.2	3. Контроль оказания услуг при бронировании	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
		Виды услуг в гостиничном предприятии (основные, дополнительные, платные, бесплатные)		
		<b>Виды работ</b> Ознакомление с перечнем предоставляемых услуг в гостиничном предприятии. Составление перечня дополнительных платных услуг. Прием заказов и организация предоставления услуг питания, бытового, экскурсионного, транспортного, культурно-зрелищного, информационного назначения, а также контроль за их выполнением		

ПК1.1 ПК1.2 ПК 3.1 ПК 3.4	4. Пользование нормативными документами при бронировании номеров	<b>Содержание учебного материала</b>	3	
		Основные нормативные документы, регламентирующие деятельность хозяйствующих субъектов в сфере гостиничного сервиса на территории Российской Федерации. Правила предоставления гостиничных услуг. Требования к организации предоставления информации о видах предоставляемых услуг.		
		<b>Виды работ</b>		
		Ознакомление с организацией предоставления информации о гостиничном предприятии, предлагаемых услугах, порядке оплаты услуг, режиме работы сервисных служб и порядке предоставления льгот в гостинице		
ПК1.1 ПК1.2 ПК1.3	5. Выполнение работ по резервированию гостиничных услуг при внесении предоплаты	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
		Правила оформления и ведения рабочей документации службы. Анализ отзывов гостей об уровне обслуживания и предложений по его дальнейшему совершенствованию.		
		<b>Виды работ</b>		
		Составление приема и регистрации заявок на резервирование мест с использованием средств компьютерного обеспечения		
ПК1.1 ПК1.2 ПК1.3 ПК 2.5 ПК 2.6	6. Выполнение работ по подтверждению и аннуляции брони	<b>Содержание учебного материала</b>	3	
		Правила подтверждения бронирования. Правила аннуляции брони. Способы подтверждения и аннуляции брони.		
		<b>Виды работ</b>		
		Осуществление процедуры подтверждения и аннуляции брони различными способами (телефон, факс, интернет, глобальные компьютерные системы бронирования).		
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 4.2 ПК 4.3	7. Выполнение работ по бронированию номеров – мест для различных категорий граждан	<b>Содержание учебного материала</b>	3	
		Бронирование номеров для различных категорий граждан. Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования		
		<b>Виды работ</b>		
		Осуществление гарантированного бронирования различными методами. Оформление заявок на бронирование. Заполнение бланков бронирования для индивидуальных и компаний. Заполнение бланков бронирования для турагенств и туроператоров		

<b>ПК 1.1</b> <b>ПК 4.4</b>	<b>8.</b> Пользование инновационными технологиями при бронировании номеров и услуг	<b>Содержание учебного материала</b>	3	
		Центральная система бронирования (присоединенная и не присоединенная). Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования		
		<b>Виды работ</b>		
		Составление и оформление различных видов заявок. Осуществление бронирования номеров и услуг инновационными технологиями.		
<b>ПК 1.2</b>	<b>9.</b> Выполнение работ по документационному обеспечению процесса бронирования гостиничных услуг	<b>Содержание учебного материала</b>	3	
		Ведение учета и хранения отчетных данных сотрудниками службы бронирования. Бланки бронирования. Отчеты по бронированию.		
		<b>Виды работ</b>		
		Оформление бланков для бронирования. Составление и оформление отчетов по бронированию. Организация хранения отчетных данных и ведение учета.		
<b>ПК 1.1</b>	<b>10.</b> Ознакомление с материально - техническим оснащением рабочей зоны менеджера службы бронирования	<b>Содержание учебного материала</b>	3	
		Оснащение рабочей зоны менеджера службы бронирования. Принципы коммуникативного общения персонала службы рецепции		
		<b>Виды работ</b>		
		Организация работы менеджера службы бронирования. Ознакомление с материально-техническим оснащением рабочего места менеджера службы бронирования. Изучение и выполнение основных профессиональных обязанностей персонала службы бронирования (в т. ч. иностранных граждан и делегаций) и т. д.		
<b>ПК 1.1</b> <b>ПК 1.3</b>	<b>11.</b> Ознакомление с технологией ведения личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
		Правила ведения телефонных переговоров. Факсимильный ответ. Электронные ответы. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.		
		<b>Виды работ</b>		
		Осуществление телефонных, on-line переговоров при бронировании. Получение навыка факсимильных и электронных ответов.		

Продолжение таблицы

<b>ПК 1.3</b>	<b>12.</b> Ознакомление с деловым этикетом и культурой поведения сотрудников службы бронирования	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
		Правила общения обслуживающего персонала с гостями. Культура поведения и внешний вид сотрудников службы бронирования..		
		<b>Виды работ</b>		
		Ознакомление с деловым этикетом и культурой поведения сотрудников службы бронирования		
<b>Всего:</b>			<b>36</b>	

## 4 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1 Алгоритм дистанционного взаимодействия по учебной практике

1. Руководитель практики создает группу (сообщество, чат, и т.п.) с помощью средств коммуникации (WhatsApp, Viber, Skype, Вконтакте, и т.п.). Выбор цифровой среды остается за руководителем практики.

2. Руководитель практики публикует в выбранной среде задания по учебной практике, дублируя задания на сайте дистанционного обучения колледжа.

3. Ежедневно обучающиеся выполняют задание из плана проведения практики, соответствующее дате, и отправляет руководителю практики.

4. Руководитель анализирует выполненное задание и делает отметку о его выполнении в электронной форме журнала по практике.

5. На основании выполненных заданий оформляется ведомость, отражающая качество прохождения практики обучающимися.

6. Руководитель практики проводит онлайн-консультации для студентов согласно расписанию.

7. Заключительный день практики – отчетный. Содержание и форму дистанционной отчетности руководитель определяет самостоятельно.

8. Результатом учебной практики является оформленный (согласно индивидуальному заданию) отчет в текстовом редакторе MS Word.

9. По результатам учебной практики руководитель формирует два архива (отчеты обучающихся и отчетная документация руководителя).

10. Аттестация по итогам практики проводится согласно Положению практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования с применением дистанционных технологий и подтверждаются обязательной отчетной документацией.

Обучающиеся, не выполнившие требования программы практики по уважительной причине, направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

Для организации проведения учебной практики с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий руководитель практики и обучающиеся могут воспользоваться такими инструментами как:

- Соцсети: Вконтакте, Facebook – у 90% обучающихся - аккаунты; старосты групп для заведения отдельной группы для коммуникации между обучающимися, а также с преподавателями.
- Мейл.ру: видео-урок для развертывания этого формата работы.
- Skype – видеоконференции, работа в малых группах и др.
- Zoom и сервисы, похожие на Zoom:
- Облачный майнинг (бесплатные мощности): РОСТЕЛЕКОМ или иные компании
- Мессенджеры: Telegram, Вконтакте, Facebook, WhatsApp
- Площадки на google-диске для загрузки контента.
- Образовательная платформа «Юрайт-Академия» <https://urait.ru/events/>
- Сайт компьютерной поддержки учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

## **4.2 Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

### Основные источники:

1. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. Юрайт, Москва, 2019г. Biblio- online.ru.> bcode/403932
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2017
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2015
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2015.
5. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник / М.А. Ехина, - М.: «Академия», 2014 - 304с. сайт academia-moscow.ru

### Нормативные документы:

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
2. «Закон о защите прав потребителей».
3. Дополнительные источники:
4. ФЗ « О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002г. №115-ФЗ
5. «Правила предоставления гостиничных услуг» Постановление Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 ( с изменениями от 2.10.1999г.)
6. «Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» утв. приказом Минэкономразвития РФ от 21.06.2003г. №197
7. Квалификационные требования (Профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии. Сектор: гостиницы.
8. Отраслевые журналы: «Отель», «Пять звезд», «Гостиничное дело»

### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://www. hotel.uralregion.ru>
2. <http://www. goste.ru>
3. <http://www. hotelcentr.ru>

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Для полноценного дистанционного прохождения учебной практики и написанию отчета по ней предполагает наличие конкретного предприятия с оборудованием рабочего места:

- компьютером, принтером;
- сканером;
- модем (спутниковая система);
- проектор;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения; комплект учебно-методической документации, интерактивная доска.

а также:

- НТД;
- нормативно-сопроводительная документация;
- плакаты, планшеты, альбомы и другие наглядные пособия;
- комплект бланков, актов, приходно-расходных документов, претензионных и др.

## 6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	– Осуществление приема заказа от потребителя. – Демонстрация оформления заказа	<i>Экспертная оценка выполняемой работы.</i>
Бронировать и вести документацию.	– Демонстрация различных методов бронирования. – Оформление документации.	<i>Наблюдение.</i>
Информировать потребителя о бронировании.	– Изложение правил ознакомления гостя с информацией о бронировании.	<i>Тестирование.</i>

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

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - активность, инициативность в	<i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях и при вы-</i>



	<p>процессе освоения профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие положительных отзывов по итогам производственной практики</li> </ul>	<p><i>полнении работ учебной и производственной практик</i></p>
<p>Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; процессов;</li> </ul>	<p><i>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</i></p>
<p>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация способностей к анализу, контролю и оценки рабочих ситуаций;</li> </ul>	<p><i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.</i></p>
<p>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p><i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.</i></p>
<p>Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-демонстрация навыков использования информационно-коммуникационной деятельности.</li> </ul>	<p><i>Наблюдение и экспертная оценка за навыками работы в глобальных и локальных информационных сетях.</i></p>
<p>Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p><i>Наблюдение за поведением и ролью обучающегося в коллективе, в общении с руководством и с клиентами.</i></p>
<p>Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснованность постановки цели, выбора и способов решения профессиональных задач;</li> <li>- эффективность и качество выполнения подготовки производственного помещения и поддержания его санитарного состояния.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; процессов;</li> </ul>

<p>Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p><i>Мониторинг развития личностно-профессиональных качеств обучающегося.</i></p>
<p>Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>- эффективность и качество выполнения профессиональных задач в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p><i>Наблюдение и экспертная оценка на практических и занятиях и в при выполнении работ учебной и производственной практик</i></p>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изменения и дополнения в рабочей  
программе рассмотрены и одобрены  
на заседании предметно-цикловой  
комиссии экономических дисциплин  
и дисциплин сервиса от 06.06.2020  
(протокол №6)

Председатель ПЦК



Трипкош Е.В.