

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 28.02.2022 11:34:08

Уникальный программный ключ:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c51f0c106a6ac5a1f10c8c5199

**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
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

наименование
профессионального
модуля

код, специальность

**ПМ 03 Организация обслуживания гостей в
процессе проживания**

43.02.11. Гостиничный сервис

Краснодар, 2020

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» июня 2020 года

Председатель предметно-цикловой
комиссии

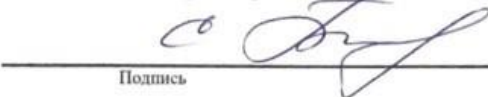


Подпись

Е. В. Трипкош

Инициалы Фамилия

Заместитель директора по СПО



Подпись

С.П. Боярская

Инициалы Фамилия

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

Рецензент: Ахмедов Р.В., директор ИП Ахмедов Р.В. отель «FamilySpaResort»

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

Рецензент: Поддубная В.Р., преподаватель первой категории ОСПО КФ «РЭУ им. Г.В.
Плеханова»

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

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	2
2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	9
4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	14
5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	16
6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

1.1. Цели производственной практики – требования к результатам освоения учебной практики:

Целями производственной практики является подготовить студентов к самостоятельной работе по специальности.

Программа производственной 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 производственной практики.

Основными задачами практики являются:

- овладение студентами профессиональной деятельности по специальности, развитие профессионального мышления;

- развитие профессионального мышления;
- ознакомление с организационной структурой предприятия и работой его подразделений;

- организация работы с законодательными актами, нормативными документами, инструкциями внутреннего пользования, регламентирующими профессиональную деятельность в гостиничном сервисе, различными информационными материалами;

- приобретение умений анализа и оценка деятельности конкретного гостиничного предприятия;

- формирование первичных навыков работы с компьютерной техникой, обеспечивающей профессиональную деятельность;

- закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении дисциплин, определяющих профиль специальности «Менеджмент», «Управление персоналом» и другие;

- проверка профессиональной готовности к самостоятельной трудовой деятельности будущего специалиста, дублирование должностей специалистов;

1.3 Место производственной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена по специальности.

Производственная практика является составной частью учебного процесса и имеет цель, закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе теоретического обучения, приобретение необходимых умений, навыков и опыта практической работы по изучаемой специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Производственная практика проводится в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Организация производственной практики направлена на:

- выполнение государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников в соответствии с получаемой специальностью и присваиваемой квалификацией;
- связь практики с теоретическим обучением;
- непрерывность и последовательность овладения студентами профессиональной деятельности в соответствии с программой практики.

В процессе производственной практики студенты должны закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в процессе теоретического обучения при изучении основных дисциплин: о содержании обслуживания («Организация обслуживания гостей в процессе проживания»); 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 результате освоения программы производственной практики студент должен овладеть основными функциями:

- организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- организации и выполнения работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);
- ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы;
- создания условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- использования в профессиональной деятельности иностранного языка.

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

1.4 Формы проведения производственной практики Формами

занятий для проведения практики могут быть:

- индивидуальная работа студентов по отработке программы практики;
- практические занятия;
- встречи и беседы со специалистами; - конференции, экскурсии и др.

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

1.5 Место и время проведения производственной практики

Производственная практика проводится на предприятиях гостиничного сервиса различных организационно – правовых форм, отвечающих современным требованиям социально – культурного сервиса, с полным циклом обслуживания и квалификационным персоналом.

Во время производственной практики студентам должна быть предоставлена возможность получения профессиональных навыков и умений.

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

Код	Наименование результата обучения
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.
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	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

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

иметь практический опыт:

- организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- организации и выполнения работы по предоставлению услуги питания в номерах (roomservice);
- ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы;
- создания условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическоэкскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service; правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила расчета оплаты за проживание;
- о месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- принципы удовлетворения потребностей человека;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план производственной практики по ПМ 03.Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Вид работ, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку	Количество часов (недель)
Всего:	216 часов (6 недель)
В том числе:	
1.Ознакомление с хозяйственной службой гостиницы	12
2.Выполнение текущей уборки номеров	18
3.выполнение генеральной уборки	23
4.подготовка задания на рабочую смену для горничных.	19
5.выполнение уборки общественных помещений.	22
6.выполнение заказов сервис-бюро.	12
7.участие в работе бизнес-центра.	14
8.Осуществление приема заявок на банкетное обслуживание, прием заказов на предоставление питания в номерах.	18
9.выполнение доставки заказов на обслуживание номеров в ресторан, выполнение доставки заказов в номера	16
10.Участие в подготовке ресторанный зала к обслуживанию клиентов.	18
11.Заполнение актов по возмещению ущерба и порче личных вещей гостя; оформление заявок на ремонт и списание инвентаря;	14
12.изучение особенностей оснащения цеха химической чистки и оснащения гладильного, стирального и сушильного цехов.	14
13.оформление актов на хранение ценностей и личных вещей гостей	8
14.изучение особенностей обращения с магнитными ключами.	8

3.2. Содержание обучения по производственной практике Организация обслуживания гостей в процессе проживания

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
ПК3.1 ПК 1.2 ПК 2.2 – ПК2.4	Тема 1. Ознакомление с хозяйственной службой гостиницы	Содержание учебного материала Хозяйственная служба и ее функции. Квалификационные требования к обслуживающему персоналу. Технология работы поэтажного персонала. Офис хозяйственной службы гостиницы. Виды гостиничных помещений, Состав и площади помещений. Виды работ Ознакомление с хозяйственной службой и организацией работы. Изучение нормативной и технологической документации хозяйственной службы и квалификационных требований к обслуживающему персоналу.	12	
ПК3.1 ПК 2.6 ПК 4.1	Тема 2. выполнение текущей уборки номеров	Содержание учебного материала Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Подготовка горничной к работе. Технология выполнения текущей уборки номеров. Контроль качества уборки номеров. Продукция индивидуального пользования. Информационная папка для гостей. виды мебели и предметов интерьера. Виды работ составлять графики текущей уборки номеров. выполнять необходимый объем работ в соответствии с видом уборки и стандартами производственной санитарии с оптимальными затратами времени; - использовать чистящие и моющие средства в соответствии с нормами расхода материалов; Подготовить примерную программу контроля качества выполнения уборочных работ. - пользоваться необходимым инвентарем и бытовой техникой; - осуществлять уход за мебелью из различных материалов и предметами интерьера;	18	
	Тема3.	Содержание учебного материала	23	

ПК 3.1 ПК 4.1 ПК 4.4	выполнение генеральной	Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Подготовка горничной к работе. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки.		
	уборки	Генеральная уборка. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы Виды работ составлять графики различных видов уборки. выполнять необходимый объем работ в соответствии с видом уборки и стандартами производственной санитарии с оптимальными затратами времени; пользоваться необходимым инвентарем и бытовой техникой; - осуществлять уход за мебелью из различных материалов и предметами интерьера; - производить замену постельного белья и банного белья, гигиенических предметов разового пользования; - принимать соответствующие меры в случаях причинения ущерба гостям; - планировать и осуществлять меры по контролю за качеством проводимых уборочных мероприятий.		
ПК 3.1	Тема4. подготовка задания на рабочую смену для горничных.	Содержание учебного материала Технология работы поэтажного персонала. Графики выходы на работу персонала хозяйственной службы гостиницы. Квалификационные требования к обслуживающему персоналу. виды уборочных работ, периодичность уборочных мероприятий; технологии текущей, вечерней, промежуточной и генеральной уборки, особенности экспрессуборки Виды работ Составление графиков выхода на работу персонала хозяйственной службы гостиницы. - принимать соответствующие меры в случаях причинения ущерба гостям; - планировать и осуществлять меры по контролю за качеством проводимых уборочных мероприятий. Определение периодичности и последовательности уборочных работ и мероприятий	19	

ПК 3.1	Тема5. выполнение уборки общественных помещений.	Содержание учебного материала	22	
		Организация уборочных работ. Последовательность уборки общественных помещений. Оснащение тележки горничной.		
		Виды работ		
		выполнять необходимый объем работ в соответствии с видом уборки и стандартами производственной санитарии с оптимальными затратами времени; Осуществление уборки общественных помещений. - использовать чистящие и моющие средства в		

		соответствии с нормами расхода материалов; - пользоваться необходимым инвентарем и бытовой техникой;		
ПК3.1 ПК 2.2 ПК 2.5	Тема6. выполнение заказов сервисбюро.	Содержание учебного материала Виды услуг, персональные и дополнительные услуги. Услуги платные и бесплатные. Порядок оказания услуг. Состав и основные функции службы дополнительных услуг. Сервис бюро. Виды работ Ознакомление с видами услуг в гостинице. Изучение состава основных и дополнительных услуг. Организация работы сервис бюро. Выполнение заказов сервисбюро.	12	
ПК 3.1 ПК 2.2 ПК 2.5	Тема7. участие в работе бизнесцентра.	Содержание учебного материала Виды услуг, персональные и дополнительные услуги. Услуги платные и бесплатные. Бизнес-центр. Телекоммуникационные услуги в отеле. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле Виды работ Изучение перечня платных услуг. Определение характеристик различных видов дополнительных и сопутствующих услуг и особенностей их организации. Организация работы бизнес-центра. Предоставление услуг бизнес-центра.	14	
ПК 3.2 ПК 2.2 ПК 2.5	Тема8. Осуществление приема заявок на банкетное обслуживание, прием заказов на предоставление питания в номерах.	Содержание учебного материала Структура управления предприятием питания гостиницы. Требования, предъявляемые к предприятиям питания. Рестораны и бары ГТК. Схемы питания. Банкетное обслуживание за столом с полным или частичным обслуживанием официантами. Банкет-фуршет. Банкет-коктейль. Банкет-чай. Правила сервировки столов при банкетном обслуживании. Виды работ Организация работы службы питания. Организация банкетного обслуживания в гостинице. Осуществление приема заказов на банкетное обслуживание и обслуживание в номерах.	18	
	Тема9.	Содержание учебного материала	16	

ПК 3.2 ПК 2.2 ПК 2.5	выполнение доставки заказов на обслуживание	Обслуживание номеров. Требования, предъявляемые к предприятиям питания. Перечень услуг, предоставляемых предприятиями питания. Мини-бары. Виды работ		
	номеров в ресторан, выполнение доставки заказов в номера	Ознакомление с классификацией служб питания гостиницы. Ознакомление с требованиями, предъявляемыми к предприятиям питания. Овладение навыками организации обслуживания проживающих питанием. Освоение приемов обслуживания мини-баров.		
ПК3.2	Тема10. Участие в подготовке ресторанный зала к обслуживанию клиентов.	Содержание учебного материала Подготовка ресторанный зала к обслуживанию. Правила сервировки столов. Обслуживание гостей в зале ресторана. Правила сервировки столов. Правила безопасной работы оборудования для доставки и подачи готовых блюд. Виды работ Участие в подготовке ресторанный зала к обслуживанию. Осуществление сервировки столов. Осуществление обслуживания гостей различными методами. Изучение правил безопасной работы оборудования для доставки и подачи готовых блюд.	18	
ПК 3.3	Тема11. Заполнение актов по возмещении ущерба и порче личных вещей гостя; оформление заявок на ремонт и списание инвентаря;	Содержание учебного материала Правила заполнения актов по возмещению ущерба и порче личных вещей. Правила оформления заявок на ремонт и списание инвентаря. Виды работ Осуществление Заполнение актов по возмещении ущерба и порче личных вещей гостя; оформление заявок на ремонт и списание инвентаря;	14	
ПК 3.3	Тема12. изучение особенностей	Содержание учебного материала Работы, связанные с оборотом постельного белья. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Услуги прачечной-химчистки	14	

	оснащения цеха химической чистки и оснащения гладильного, стирального и сушильного цехов.	Виды работ Изучение должностных обязанностей персонала прачечной-химчистки. Изучение маркировки гостевой одежды, подлежащей обработке в прачечной-химчистке. Осуществление работ цеха химчистки, гладильной и сушильного цеха. Соблюдение правил техники безопасности при эксплуатации оборудования прачечной и химической чистки. Ознакомление с технологическим процессом химической чистки и стирки. Освоение операций технологического процесса. Определение ассортимента и		
		норм расхода чистящих и стиральных материалов. Овладение приемами профессионального глажения. Организация работы с вещами гостей, подготовленными к стирке и чистке, ведение учетной документации.		
ПК 3.4	Тема 13. оформление актов на хранение ценностей и личных вещей гостей	Содержание учебного материала Правила оформления актов на хранение ценностей и личных вещей. Служба безопасности в гостинице. Оставленные и потерянные вещи, хранение, порядок возврата. Ответственность за сданные на хранение ценностей, документальное оформление процедуры. Сейфы и депозитарные ячейки, правила их использования Виды работ оформление актов на хранение ценностей и личных вещей гостей. Изучение работы службы безопасности. Организация работы с сейфами и депозитарными ячейками, правила их использования.	8	
ПК 3.4	Тема 14. изучение особенностей обращения с магнитными ключами.	Содержание учебного материала Ключевое хозяйство хозяйственной службы гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж. Виды работ изучение особенностей обращения с магнитными ключами	8	
Всего:			216	

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2019

2. Нормативные документы:

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
2. «Закон о защите прав потребителей».

Дополнительные источники:

3. Долженко Г.П. Экскурсионное дело. М.: ИЦ «МарТ», 2014
 4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2013
 5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2013
 6. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: ООО «Книгодел», 2014
 7. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство. М.: ЮНИТИ, 2015
 8. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: Финансы и статистика, 2016
 9. ФЗ « О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002г. №115-ФЗ
 10. «Правила предоставления гостиничных услуг» Постановление Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 (с изменениями от 2.10.1999г.)
 11. «Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» утв. приказом Минэкономразвития РФ от 21.06.2003 №197
 12. Квалификационные требования (Профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии. Сектор: гостиницы.
 13. Отраслевые журналы: «Отель», «Пять звезд», «Гостиничное дело»
- Интернет-ресурсы:**

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

5 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Рабочее место преподавателя;

Рабочие места обучающихся Стационарная доска;

Проектор (переносной);

Экран для проектора (переносной);

Ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета;

Стационарные учебно-наглядные пособия (плакаты);

Переносные учебно-наглядные пособия.

Программное обеспечение:

Операционная система Windows 10

Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus, Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнесаРасширенный Rus Edition, PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

Лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Тренинговый кабинет: Служба приема и размещения гостей. Служба бронирования гостиничных услуг. Служба продажи и маркетинга

Рабочее место преподавателя;

Рабочие места обучающихся Стационарная доска;

Проектор (переносной);

Экран для проектора (переносной);

Ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета; Стационарные учебно-наглядные пособия (плакаты);

Переносные учебно-наглядные пособия.

Программное обеспечение:

Операционная система Windows 10 Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus, Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнесаРасширенный Rus Edition, PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	☐ Осуществление приема заказа от потребителя. ☐ Демонстрация оформления заказа	<i>Экспертная оценка выполняемой работы.</i> <i>Наблюдение.</i> <i>Тестирование.</i>
ПК 1.2Бронировать и вести документацию.	☐ Демонстрация различных методов бронирования. ☐ Оформление документации.	
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.	☐ Изложение правил ознакомления гостя с информацией о бронировании.	

ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.	☐ Оформление прибывших гостей. ☐ Изложение последовательности регистрации гостя.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	☐ Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	Тестирование
ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	☐ Изложение правил заключения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	☐ Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике

ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	☐ Демонстрация расчета с гостями. ☐ Оформление счета гостя.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	☐ Изложение процесса осуществления ночного аудита. ☐ Изложение последовательности передачи дел по окончании смены.	Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	☐ Оформление прибывших гостей. ☐ Изложение последовательности регистрации гостя.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике

ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	□ Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	□ Изложение правил заключения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	□ Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике и за практическое занятие.
ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги. ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт. ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	□ Оформление прибывших гостей. Изложение последовательности регистрации гостя Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах. Изложение правил заключения договоров. Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	Экспертная оценка при защите практических работ Наблюдение. Тестирование. Экспертная оценка
ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.		деятельности студента в процессе учебной практики

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.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3

Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; процессов;	Экспертная оценка при решении ситуационных задач.
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способностей к анализу, контролю и оценки рабочих ситуаций;	Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.
Использовать информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-демонстрация навыков использования информационнокоммуникационной деятельности.	Наблюдение и экспертная оценка за навыками работы с глобальных и локальных информационных сетях.
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами	Наблюдение за поведением и ролью обучающегося в коллективе, в общении с руководством и с
		клиентами.
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- обоснованность постановки цели, выбора и способов решения профессиональных задач; - эффективность и качество выполнения подготовки производственного помещения и поддержания его санитарного состояния.	- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; процессов;

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