

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:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1e10c8c5199

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

наименование профес-  
сионального модуля

**ПМ 05 Выполнение работ по одной или не-  
скольким профессиям рабочих, должностям  
служащих**

код, специальность

**43.02.11. Гостиничный сервис**

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО:

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис

Предметно-цикловой комиссией  
цикла экономических дисциплин и  
дисциплин сервиса

Протокол № 6  
от « 06 » 06 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: Ряховский Е.Б. Ген. директор ООО «Южная Кубанская Торгово-Производственная Корпорация»

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

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

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.....	6
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 ПРАКТИКИ**

## **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

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

Целями учебной практики является подготовить студентов к самостоятельной работе по 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.**

**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 учебной практики в структуре ППССЗ по специальности.**

Учебная 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».

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

Организация учебной 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 учебной 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 учебной практики студент должен овладеть основными функциями:

- Ознакомление студентов с производственно-технологической деятельностью гостиниц и других средств размещения, с правовыми и нормативными документами, регламентирующими гостиничную деятельность, с должностными обязанностями сотрудников гостиницы.
- Рассмотрение процесса организации и контроля обслуживания в гостинице.
- Ознакомление со спецификой управления гостиничными службами.
- Овладение навыками общения с клиентами.
- Формирование вспомогательных организационных и технических навыков по организации рабочего места, рационализации процесса выполнения и оформления отчетной работы.

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**

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 учебной практики**

различных организационно – правовых форм, отвечающих современным требованиям социально – культурного сервиса, с полным циклом обслуживания и квалификационным персоналом.

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

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

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения.

Наименование результата обучения
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
Бронировать и вести документацию.
Информировать потребителя о бронировании.
Принимать, регистрировать и размещать гостей.
Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
Выявлять спрос на гостиничные услуги.
Формировать спрос и стимулировать сбыт.
Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

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

**иметь практический опыт:**

выполнять административные обязанности по приему, размещению и обслуживанию гостей в гостиницах и аналогичных предприятиях различных форм собственности.

**уметь:**

- применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей ;
- применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг; применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия ;
- применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; организовать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания ;
- применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания ;

**знать:**

- основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения

- квалификационные требования к персоналу, функции менеджмента; методы и стили управления, виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия ;
- правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность, профессиональные стандарты обслуживания ;
- современные технологии, применяемые в гостиничной деятельности;



### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план учебной практики Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Вид работ, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку	Количество часов (недель)
<b>Всего:</b>	<b>108 часов (6 недель)</b>
<b>В том числе:</b>	
1. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка.	6
2. Ознакомление с правовым обеспечением гостиничной деятельности.	6
3. Ознакомление с постановлениями, распоряжениями, приказами и другими руководящими и нормативными документами.	12
4. Ознакомление с приемами технологии бронирования.	6
5. Оформление расчетных документов гостя.	6
6. Ознакомление с автоматизированными процедурами в работе СПиР.	6
7. Заполнение отчетной документации в работе СПиР.	6
8. Заполнение отчетной документации в работе СПиР.	6
9. Ознакомление с управлением персоналом в службе приема и размещения.	6
10. Ознакомление с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.	6
11. Ознакомление с порядком содержания жилых и других помещений гостиницы.	6
12. Обслуживание клиентов гостиницы, выдача устных справок, оказание консультаций в меру собственной компетенции.	6
13. Ознакомление со структурой управления гостиницы.	6
14. Ознакомление с правилами по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, создание для них комфортных условий.	6
15. Осуществление контроля над своевременной подготовкой номеров, перевозкой вещей и т.д.	6
16. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах.	6
17. Контроль за соблюдением работниками организации трудовой и производственной дисциплины.	6

**3.2. Содержание обучения по учебной практике ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, примерные виды работ.	Объем часов	Уровень освоения
2	3	4	5
1. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	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.		
2. Ознакомление с правовым обеспечением гостиничной деятельности.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Правовое обеспечение гостиничной деятельности. Основные нормативные документы, регламентирующие деятельность хозяйствующих субъектов в сфере гостиничного сервиса на территории РФ. Правила предоставления гостиничных услуг.		
	<b>Виды работ</b>		
Ознакомление с правовым обеспечением гостиничной деятельности.			
3. Ознакомление с постановлениями, распоряжениями, приказами и другими руководящими и нормативными документами.	<b>Содержание учебного материала</b>	12	
	Постановления, распоряжения, приказы и другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания		
	<b>Виды работ</b>		
Ознакомление с постановлениями, распоряжениями, приказами и другими руководящими и нормативными документами.			

4. Ознакомление с приемами технологии бронирования.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Правила подтверждения бронирования. Правила аннуляции брони. Способы подтверждения и аннуляции брони. Бронирование номеров для различных категорий граждан. Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования		
	<b>Виды работ</b>		
	Осуществление процедуры подтверждения и аннуляции брони различными способами (телефон, факс, интернет, глобальные компьютерные системы бронирования). Осуществление гарантированного бронирования различными методами. Оформление заявок на бронирование. Заполнение бланков бронирования для индивидуальных и компаний. Заполнение бланков бронирования для турагенств и туроператоров		
5. Оформление расчетных документов гостя.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	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		
6. Ознакомление с автоматизированными процедурами в работе СПиР.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Автоматизированные процедуры в работе службы приема и размещения гостей.		
	<b>Виды работ</b>		
	Ознакомление с автоматизированными процедурами в работе СПиР.		
7. Заполнение отчетной документации в работе СПиР.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Правила оформления и ведения рабочей документации СПиР. Анализ отзывов гостей об уровне обслуживания и предложений по его дальнейшему совершенствованию. Отчетная документация СПиР.		
	<b>Виды работ</b>		
	Составление приема и регистрации заявок на резервирование мест с использованием средств компьютерного обеспечения. Составление отчетной документации СПиР.		
8. Заполнение отчетной документации в работе СПиР.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	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.			
9. Ознакомление с управлением персоналом в службе приема и размещения.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Основы управления персоналом в СПиР.		
	<b>Виды работ</b>		
Ознакомление с управлением персоналом в службе приема и размещения			
10. Ознакомление с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Правила предоставления гостиничных услуг.		
	<b>Виды работ</b>		
Ознакомление с правовым обеспечением гостиничной деятельности. Ознакомление с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.			
11. Ознакомление с порядком содержания жилых и других помещений гостиницы.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Помещения гостиницы, жилые и общественные помещения.		
	<b>Виды работ</b>		
Ознакомление с порядком содержания жилых и других помещений гостиницы.			
12. Обслуживание клиентов гостиницы, выдача устных справок, оказание консультаций в меру собственной компетенции.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Информирование клиентов гостиницы. Правила ведения телефонных переговоров.		
	<b>Виды работ</b>		
Ознакомление с обслуживанием клиентов гостиницы, выдача устных справок, оказание консультаций в меру собственной компетенции.			
13. Ознакомление со структурой управления гостиницы.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Типы структур управления гостиницей.		
	<b>Виды работ</b>		
Ознакомление со структурой управления гостиницы.			

14. Ознакомление с правилами по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, создание для них комфортных условий.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Правила общения обслуживающего персонала с гостями. Культура поведения и внешний вид сотрудников службы бронирования..		
	<b>Виды работ</b>		
15. Осуществление контроля над своевременной подготовкой номеров, перевозкой вещей и т.д.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Контроль качества предоставляемых услуг. Аудит.		
	<b>Виды работ</b>		
16. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Услуги гостиницы, основные и дополнительные, платные и бесплатные.		
	<b>Виды работ</b>		
17. Контроль за соблюдением работниками организации трудовой и производственной дисциплины.	<b>Содержание учебного материала</b>	6	
	Особенности контроля за соблюдением работниками гостиницы трудовой и производственной дисциплины.		
	<b>Виды работ</b>		
	<b>Всего:</b>	<b>108</b>	

#### **4 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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

###### Основная литература.

1. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы: учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова.- М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 80 с. Fragment\_21289.pdf сайт academia-moscow.ru
2. Иванов, В.В. Гостиничный менеджмент [Текст]: справочное пособие / В.В. Иванов, А.Б. Волов. – М.: ИНФРА - М, 2014. – 384 с.
3. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: Учебное пособие. – Издание 2-е, переработанное и дополненное. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2014.- 320 с.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. – М.: КНОРУС, 2015.
5. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. – М.: Академия, 2015.
6. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2016. – 432с.
7. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства: учебник / Е. Е. Филипповский. – М.: КНОРУС, 2016. – 340 с.
8. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2015.
9. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма: учебное пособие. – 2-е изд. А.Д Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин. – М.: КНОРУС, 2016. – 448 с.
10. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник / М.А. Ехина, - М.: «Академия», 2014 - 304с. сайт academia-moscow.ru

11. 11.

###### Дополнительная литература.

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учеб пособие. - К.: ВИРА-Р, 2013.
2. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. – Ростов н/Д: «Феникс», 2014.
3. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного хозяйства. – Ростов н/Д: «Феникс», 2015.
4. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса / Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов н/Д: «Феникс», 2015.
5. Должностная инструкция администратора Службы приема и размещения. // Гостиничное дело. – декабрь, 2016.
6. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2016.
7. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.Н. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. – Мн.: ООО «Новое знание», 2009.
8. Лапина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учеб. для нач. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Лапина. – М.: ПрофОбрИздат, 2017.
9. Папирян А.Г. Менеджмент гостиниц и ресторанов. - М.: 2017.
10. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса: Учебно-методическое пособие. – М.: Советский спорт, 2013.
11. Положение об охране собственности (типовой вид). // Гостиничное дело, - ноябрь, 2015.

12. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: Сборник должностных и производственных инструкций. – М.: Изд-во «Финпресс», 2014.
13. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2010.
14. Федцов В. Г. Культура сервиса. – М., 2016.
15. Юдина И. Интернет-бронирование: «завтра» уже пришло» // Гостиница и ресторан: бизнес и управление, 2010. - № 9.

Интернет-ресурсы

<http://travel.rin.ru>

<http://www.iworker.ru/professions/view/76/>

<http://www.profguide.ru/professions/art-id-1117.html>

<http://www.city-of-hotels.ru/165/personell-hotels-ru/respetionist-hotel.html>

<http://www.horeca-consulting.biz/publication/719-administratorgostinicitonkostiprofessii.html>

## **5 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**Реализация профессионального модуля требует наличия учебного кабинета 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 бизнеса-Расширенный Rus Edition,

PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

**Лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. 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 бизнеса-Расширенный Rus Edition,

PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

Лотки для бумаги

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

Кровать одноместная, прикроватная тумбочка, настольная лампа (напольный светильник), бра.

Мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие,

укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, индивидуальные косметические принадлежности.

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер POS-терминал

Стойка ресепшн Сейф

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер - сканер - копир - факс)



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

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем в процессе выполнения студентами работ на предприятии.

По итогам производственной практики студенты представляют отчёт по практике с выполненным индивидуальным заданием и аттестационный лист от руководителя практики от предприятия, с учётом оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения практики.

### Критерии оценки результатов освоения ПМ на этапе прохождения производственной практики

Форма текущего контроля	Баллы и оценки по дисциплине			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Выполнение заданий	Глубокое знание темы, 90-100% правильно выполненных заданий	Хорошее понимание темы, 80-70% правильно выполненных заданий	Плохое понимание темы, 60-50% правильно выполненных заданий	Студент не усвоил тему, менее 50% правильно выполненных заданий

Студенты, не выполнившие план производственной практики, не допускаются к экзамену (квалификационному).

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	– Осуществление приема заказа от потребителя. – Демонстрация оформления заказа	<i>Экспертная оценка выполняемой работы. Наблюдение. Тестирование.</i>
Бронировать и вести документацию.	– Демонстрация различных методов бронирования. – Оформление документации.	
Информировать потребителя о бронировании.	– Изложение правил ознакомления гостя с информацией о бронировании.	
Принимать, регистрировать и размещать гостей.	– Оформление прибывших гостей. – Изложение последовательности регистрации гостя.	<i>Экспертная оценка</i>
Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	– Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	

Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	– Изложение правил заключения договоров.	<i>при защите практических работ Наблюдение. Тестирование.</i>
Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	– Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	
Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	– Демонстрация расчета с гостями. – Оформление счета гостя.	<i>Экспертная оценка деятельности студента в процессе учебной практики Экспертная оценка при защите практических работ Наблюдение. Тестирование.</i>
Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Изложение процесса осуществления ночного аудита. Изложение последовательности передачи дел по окончании смены. Оформление прибывших гостей. Изложение последовательности регистрации гостя.	
Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	– Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	<i>Экспертная оценка деятельности студента в процессе учебной практики</i>
Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	– Изложение правил заключения договоров.	
Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	– Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	
Выявлять спрос на гостиничные услуги.	– Оформление прибывших гостей. Изложение последовательности регистрации гостя	<i>Экспертная оценка при защите практических работ Наблюдение. Тестирование.</i>
Формировать спрос и стимулировать сбыт.	- Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	
Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	- Изложение правил заключения договоров.	<i>Экспертная оценка деятельности студента в процессе учебной практики</i>
Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	– Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	
Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	– Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	<i>Экспертная оценка деятельности студента в процессе учебной практики</i>

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

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оцен- ки</b>
<p>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</li> <li>- активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности;</li> <li>- наличие положительных отзывов по итогам производственной практики</li> </ul>	<p><i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях и при выполнении 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>

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.	<i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.</i>
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-демонстрация навыков использования информационно-коммуникационной деятельности.	<i>Наблюдение и экспертная оценка за навыками работы в глобальных и локальных информационных сетях.</i>
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами	<i>Наблюдение за поведением и ролью обучающегося в коллективе, в общении с руководством и с клиентами.</i>
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 личностно-профессиональных 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 и занятиях и в при выполнении работ учебной и производственной практик</i>

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

Изменения и дополнения в рабочей  
программе рассмотрены и одобрены  
на заседании предметно-цикловой  
комиссии центра диссертаций технологии  
продукции общественного питания от  
26.04.2021 (протокол №5)

Председатель ЦК



Грушина Н.С.