

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 12.01.2023 18:54:53  
Уникальный программный ключ:  
672b4df4e1ca30b0f6cad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

**АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
МФЮА»**

**СОГЛАСОВАНО**  
Протокол согласования с  
Турфирмой МПО «Импери»  
от 15 апреля 2022 г.

**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом Ректора МФЮА  
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

**ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

- ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**
- ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**
- ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**
- ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**
- ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

для специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»

Протокол № 5 от 15 апреля 2022 г.

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа разработана на основе оценочных материалов для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции № E57 «Администрирование отеля».

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	10
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	16
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	19

## **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа производственной практики является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основных видов деятельности (ВД):

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

#### **1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:**

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

#### **2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:**

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

#### **3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:**

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

#### **4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:**

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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

ПК.5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный

комплекс или иное средство размещения.

ПК.5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

Рабочая программа разработана на основе оценочных материалов для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции № E57 «Администрирование отеля».

## 1.2. Цели и задачи практики – требования к результатам освоения производственной практики

Для овладения указанными видами деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы производственной практики должен:

<b>1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:</b>	
иметь практический опыт в:	разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
знать:	нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
уметь:	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окон-

	чании смены.
<b>2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:</b>	
Иметь практический опыт	разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.
уметь	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.
знать	задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания.
<b>3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:</b>	
Иметь практический опыт в	разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
знать	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
<b>4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:</b>	
Иметь практический опыт в	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

	разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
знать	структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.
<b>5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих:</b>	
Трудовые действия	<p>Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>

	<p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>
Необходимые умения	<p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>
Необходимые знания	<p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</p> <p>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</p> <p>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>



	<p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>
--	---

### 1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики:

**Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:**

производственной практики – 72 часа, в т.ч. в форме практической подготовки – 72 часа

форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет

**Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:**

производственной практики – 108 часов, в т.ч. в форме практической подготовки – 108 часов

форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет (комплексный)

**Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:**

производственной практики – 72 часа, в т.ч. в форме практической подготовки – 72 часа

форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет (комплексный)

**Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:**

производственной практики – 72 часа, в т.ч. в форме практической подготовки – 72 часа

форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет

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

производственной практики – 72 часа, в т.ч. в форме практической подготовки – 72 часа

форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет

## 2. Структура и содержание программы производственной практики

### 2.1. Структура производственной практики

Наименование разделов производственной практики	Кол-во часов, в т.ч. в форме практической подготовки
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	72
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	108
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	72
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	72
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	72
<b>Всего</b>	<b>396</b>

## 2.2. Содержание производственной практики

Вид деятельности	Виды работ	Кол-во часов, в т.ч. в форме практической подготовки
<p>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p>	<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;                      Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице                      Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей                      Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.                      Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями                      Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями                      Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.                      Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей                      Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями                      Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.                      Выполнение обязанностей ночного портье.                      Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.                      Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p><b>72</b></p>
<b>Дифференцированный зачет</b>		
<p>ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия.</li> <li>2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.</li> <li>3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</li> <li>4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.</li> <li>5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.</li> <li>6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.</li> <li>7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.</li> <li>8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.</li> <li>9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.</li> <li>10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.</li> <li>11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.</li> <li>12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.</li> <li>13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.</li> </ol>	<p><b>108</b></p>

	<p>14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».</p> <p>15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».</p> <p>16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.</p> <p>17. Распределение персонала по организациям службы питания.</p> <p>18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы.</p> <p>19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.</p> <p>20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.</p> <p>21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.</p> <p>22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания.</p> <p>23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.</p>	
<b>Дифференцированный зачет (комплексный)</b>		
<p>ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>3. Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>7. Ведение учета забытых вещей.</p> <p>8. Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>13. Оформление отчетной документации</p> <p>14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p>	<b>72</b>
<b>Дифференцированный зачет (комплексный)</b>		
<p>ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему брони-</p>	<b>72</b>

	<p>рования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
<b>Дифференцированный зачет</b>		
<p>ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</p>	<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя об услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<b>72</b>
<b>Дифференцированный зачет</b>		
<b>Всего</b>		<b>396</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает проведение производственной практики на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Основные источники:

Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 332 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09961-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452306>

Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451272>

Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451271>

Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452697>

Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456732>

Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453934>

##### Дополнительные источники:

Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/467368>

Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08333-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452951>

Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, О.

В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 268 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07919-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452945>

Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 299 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09474-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452948>

Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 179 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07847-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452975>

Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456345>

Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 8-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452245>

Купцова, А. К. Английский язык для менеджеров и логистов (B1-B2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Купцова, Л. А. Козлова, Ю. П. Волынец; под общей редакцией А. К. Купцовой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 355 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09213-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450944>

### **Интернет-ресурсы**

<https://hotelmagazine.ru/>

[www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)

[http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)

<http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

<http://allhotels.ru/>

<http://www.amadeus.ru/>

<http://www.travelmole.com>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

[«Федерация рестораторов и отельеров \(ФРиО\)».](#)

[Ассоциация Рестораторов и Отельеров РТ.](#)

[PRO.Hotel — портал про гостиничный бизнес.](#)

[«Современный отель» — все об управлении гостиничным бизнесом.](#)

### **Виртуальные путешествия**

- [Виртуальная экскурсия по отелю «Park Hotel».](#)
- [Виртуальные экскурсии по улицам городов мира.](#)
- [Виртуальные путешествия по всему миру.](#)

- [3D-путешествия по городам мира.](#)
  - [Лучшие приложения для виртуальных путешествий по Земле.](#)
- Конференции, выставки
- [Выставки по тематике «Гостиничное и ресторанное дело».](#)

**Периодические издания**  
**ЭБС IPRbooks**

1. Сервис plus Российский государственный университет туризма и сервиса
2. Сервис в России и за рубежом Российский государственный университет туризма и сервиса



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ.
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен

и стандартами гостиницы.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа		
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике		
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен		
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа		
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;</li> <li>– правильность выбора, оформления бланков;</li> <li>– правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;</li> <li>– правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;</li> <li>– правильность составления графика выхода на работу;</li> <li>– адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;</li> <li>– правильность составления должностной инструкции;</li> <li>– адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций;</li> <li>– адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;</li> <li>– правильность выбора способов и форм инструктирования персонала;</li> <li>– адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;</li> <li>– точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;</li> <li>– адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице;</li> <li>– соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;</li> <li>– адекватность поведения при</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы.</li> </ul> <p>Экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</li> </ul>		
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.				
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.				

	<p>возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;</li> <li>- владение лексическим и грамматическим минимумом;</li> <li>- логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;</li> <li>- демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;</li> <li>- соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;</li> <li>- логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;</li> <li>- уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</li> </ul>	
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ПК 5.2. Учет заказов гостей гости-	Тестирование	75% правильных ответов

ничного комплекса или иного средства размещения.	Собеседование Экзамен	Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра