

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Забелин Алексей Григорьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.01.2023 18:54:54

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 УЧЕБНОЙ 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 рабо-  
чих, 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 учебной 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 учебной 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	10
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	16
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	18

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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

Рабочая программа учебной 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 № Е57 «Администрирование отеля».

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

Для овладения указанными видами деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной 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>	
Иметь практический опыт в	<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>
уметь	<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>
знать	<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 учебной практики:

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

Учебной 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:**

Учебной 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 обслуживания и эксплуатации номерного фонда:**

Учебной 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:**

Учебной 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:**

Учебной практики – 72 часа, в т.ч. в форме практической подготовки – 72 часа.  
форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет

## 2. Структура и содержание программы учебной практики

### 2.1. Структура учебной практики

<b>Наименование разделов учебной практики</b>	<b>Кол-во часов, в т.ч. в форме практической подготовки</b>
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	72
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	72
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>360</b>

## 2.2. Содержание учебной 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 приемов организации рабочего места службы приема и размещения</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>	72
<b>Дифференцированный зачет</b>		
<p>ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.</li> <li>2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.</li> <li>3. Выполнение сервировки стола к обеду.</li> <li>4. Выполнение сервировки стола к ужину.</li> <li>5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.</li> <li>6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.</li> <li>7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.</li> <li>8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара</li> <li>9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями <ul style="list-style-type: none"> <li>• Silver service</li> <li>• Банкетный сервис</li> <li>• Шведский стол</li> <li>• Gueridon Service</li> </ul> </li> <li>10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</li> <li>11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</li> <li>12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.</li> <li>13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.</li> </ol>	72

	<p>14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.</p> <p>15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.</p> <p>16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.</p> <p>17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.</p> <p>18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала 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 со стандартами обслуживания в гостинице</p> <p>2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</p> <p>3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</p> <p>4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>6. Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>7. Оформление документов на забытые вещи</p> <p>8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>9. Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>17. Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p>	<b>72</b>
<b>Дифференцированный зачет (комплексный)</b>		
<p>ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	<p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p>	<b>72</b>

	<p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<b>Дифференцированный зачет</b>		
<p>ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</p>	<p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними;</p> <p>Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</p> <p>Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате.</p> <p>Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p>	<b>72</b>
<b>Дифференцированный зачет</b>		
<b>Всего</b>		
		<b>360</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает проведение 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

### **3.3. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала имеются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).



При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ 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 и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение	Практическая работа

	Оценка процесса Оценка результатов	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
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
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 возникновении чрезвычайных</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>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 гостиничного комплекса или иного сред-	Тестирование Собеседование	75% правильных ответов Оценка процесса

ства размещения.	Экзамен	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