

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ПРИНЯТО

Учебно-методической комиссией
факультета среднего
профессионального образования
Протокол № 8 от «20» мая 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ
И.В. Атанов, профессор по учебной,
воспитательной работе и
инновационной политике, профессор
И.В. Атанов
20.05.2022 г.

**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»
базовый уровень подготовки**

Социально-экономический профиль

Уровень профессионального образования
Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Форма обучения: **очная**

Нормативный срок обучения **3 года 10 месяцев**

Организация разработчик ООП:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Ставропольский государственный аграрный
университет»

Экспертная организация:

ООО «Парк Отель Ставрополь»

2022 год

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы приема и размещения**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

базовый уровень подготовки

Профиль получаемого профессионального образования:
социально-экономический

Квалификация выпускника
специалист по гостеприимству

Форма обучения
очная

Ставрополь, 2022 год

Рассмотрена и одобрена на заседании
цикловой комиссии социально-
экономических дисциплин и
профессиональных модулей

Рабочая программа учебной практики по ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 N 1552, зарегистрированного Министерством юстиции (рег. № 44974 от «26» декабря 2016 г.) и примерной основной образовательной программы подготовки специалиста среднего звена, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.02.14 «Гостиничное дело», и Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. N 291 (ред. от 18.08.2016г.) "Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования"

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Программа согласована:

Директор ООО «Парк Отель Ставрополь» _____ Галина Александровна Скорых

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ..... | 8 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 10 |
| 4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ..... | 13 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 14 |
| 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ | 20 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 29 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)..... | 30 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ | 31 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цель и планируемые результаты учебной практики

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

Цель учебной практики – приобретение необходимых практических навыков по освоению основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и формирование профессиональных компетенций (ПК) в сфере профессиональной деятельности в ходе освоения профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

1.1.1. 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 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|--------|---|
| ВД 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 |

1.1.3. В рамках реализации программы воспитания по дисциплине у обучающихся формируются:

- Личностные результаты реализации программы воспитания (ЛП):

ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

- Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности:

ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

- Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации (при наличии):

ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

1.1.4. В результате освоения учебной практики студент должен

| | |
|-------------------------|---|
| Иметь практический опыт | <ul style="list-style-type: none"> - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. |
| Уметь | <ul style="list-style-type: none"> - 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 окончании смены. |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен достигнуть следующих личностных результатов:

ЛР 1. Осознать себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявлять активную гражданскую позицию, демонстрировать приверженность принципам честности, порядочности, открытости, быть экономически активным и участвовать в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействовать и участвовать в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдать нормы правопорядка, следовать идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Быть лояльным к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрировать неприятие и предупреждать социально-опасное поведение окружающих

ЛР 4. Проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознавать ценность собственного труда. Стремиться к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрировать приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявлять уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявлять и демонстрировать уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Быть сопричастным к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдать и пропагандировать правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждать либо преодолевать зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботиться о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявлять уважение к эстетическим ценностям, обладать основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимать семейные ценности, быть готовым к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрировать неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13. Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

ЛР 14. Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Тематический план учебной практики УП.01

| Наименование разделов профессионального модуля | Всего часов |
|---|-------------|
| Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения. | 18 |
| Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке. | 30 |
| Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла. | 18 |
| Дифференцированный зачет | 4 |
| Всего: | 72 |

2.2. Содержание обучения по учебной практике УП.01

| Название профессионального модуля, разделов практики, тем | Содержание учебного материала, виды работ | Объём часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|--|-------------|---|
| Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения | – Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения; | 18 | ОК 01-ОК 11, ПК 1.1-ПК 1.3 ЛР 1- ЛР 8, ЛР 14 |
| Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения. | – Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения; – Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги; – Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). | 18 | ОК 01-ОК 11, ПК 1.1-ПК 1.3 ЛР 1- ЛР 14 |
| Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке | – Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг; – Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей; | 18 | ОК 01-ОК 11, ПК 1.1-ПК 1.3 ЛР 1- ЛР 14 |
| Тема 2.1. Организация взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, | – Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг; – Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными | 18 | ОК 01-ОК 11, ПК 1.1-ПК 1.3 ЛР 1- ЛР 14 |

| | | | | |
|--|---|---|-----------|--|
| размещении и выписке. | и | сторонними организациями; – Оформление и подготовка счетов гостей; Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. | | |
| Тема 2.2. Профессиональные автоматизированные программы. | | – Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей; – Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). | 12 | ОК 01-ОК 11, ПК 1.1-ПК 1.3 ЛР 1- ЛР 14 |
| Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла | | – 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; | 18 | ОК 01-ОК 11, ПК 1.1-ПК 1.3 ЛР 1- ЛР 14 |
| Тема 3. Технологический цикл обслуживания гостей. | | – 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; – Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей); – Отработка навыков регистрации иностранных граждан. | 18 | ОК 01-ОК 11, ПК 1.1-ПК 1.3 ЛР 1- ЛР 14 |
| | | Дифференцированный зачет | 4 | ОК 01-ОК 11, ПК 1.1-ПК 1.3 ЛР 1- ЛР 14 |
| Итого: | | | 72 | ОК 01-ОК 11, ПК 1.1-ПК 1.3 ЛР 1- ЛР 14 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Для реализации программы учебной практики должно быть предусмотрено следующее материально-техническое обеспечение

Оснащенные базы практики:

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета №606, учебного кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения №408» и тренажера - «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения №408»:

Столы – 28 шт.,
Стульев – 36 шт.,
Компьютером Kraftway Credo – 1 шт,
Проектор Epson EB-X18-1 шт.,
Интерактивная доска SMART Board 690,
Выход в интернет

Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.),
Персональный компьютер -2 шт.,
Стойка ресепшн - 1 шт.,
Телефон -1 шт.,
Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт.,
Сейф – 1шт.,
POS-терминал – 1 шт.,
Шкаф для папок – 1 шт.,
Лотки для бумаги – 2 шт.

Учебный кабинет (аудитория 606)

Рабочие столы – 14 шт.,
Стулья – 14 шт.,
Мобильный компьютерный класс:
Ноутбук HP – 14 шт.,
Наушники
Словари

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО, в том числе оборудования и инструментов, используемых при проведении чемпионатов World Skills и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации World Skills по компетенции «Администрирование отеля».

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья проходят учебную практику по месту жительства и ежедневно поддерживают связь с факультетом, реализующим ООП СПО.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1 Основная литература

1. ЭБС «Znanium»: Кабанова К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>

2. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/422356>

3. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423319>

3.2.2 Дополнительные источники:

1. ЭБС «Znanium»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>

2. ЭБС «Znanium»: Можяева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>

3. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>

4. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).

5. Отель (периодическое издание).

Список литературы верен

Директор НБ _____ М.В. Обновленская

3.2.3. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы учебной практики предполагает проведение практики в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО.

Проведение учебной практики предусматривается на 2 курсе в 4 семестре.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Преподаватели: высшее профессиональное образование по профилю и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководители практики - представители организации, на базе которой проводится практика: специалисты социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

4.1 В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

4.2. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

4.3. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

4.4. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов практик осуществляются с использованием следующих форм и методов: Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником; Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах; Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.

| Код и название 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 | Знание правил работы с информационной базой данных гостиницы. | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Знание законов и иных нормативно-правовых актов РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы; целей, функций и особенностей работы службы приема и размещения; стандартного оборудования службы приема и размещения; порядка технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; видов отчетной документации; правил поведения в конфликтных ситуациях | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | Знание стандартов, операционных процедур и регламентов, определяющих работу службы приема и размещения; критериев и показателей качества обслуживания; основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей; категорий гостей и особенностей обслуживания; правила и норм охраны труда, техники безопасности, | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.</p> | |
| <p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p> | <p>Знание актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p> |
| <p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> | <p>Знание номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации.</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p> |
| <p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> | <p>Знание содержания актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; возможных траекторий профессионального развития и самообразования.</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p> |
| <p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> | <p>Знание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности.</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p> |
| <p>ОК 5 Осуществлять устную и</p> | <p>Знание особенностей</p> | <p>Экспертное наблюдение и</p> |

| | | |
|--|--|---|
| письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений. | оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей | Знание сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности). | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Знание правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основных ресурсов, задействованных в профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения. | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности | Знание роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основ здорового образа жизни; условий профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средств профилактики перенапряжения. | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Знание современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Знание правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика); лексического минимума, относящегося к описанию | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |

| | | |
|---|--|--|
| | предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенностей произношения; правил чтения текстов профессиональной направленности. | |
| ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | Знание основ предпринимательской деятельности; основ финансовой грамотности; правил разработки бизнес-планов; порядка выстраивания презентации; кредитных банковских продуктов. | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| Перечень личностных результатов реализации программы воспитания (ЛП): ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны. ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций. ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение | Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д | Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -решение ситуационных задач; -оценки результатов самостоятельной работы (рефератов, устного опроса и т.д.) Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: -письменных/ устных ответов |

окружающих

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий

психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

6.1. Учебно-производственные задания по профилю специальности

Вариант 1

Выберите из предложенных вариантов правильные ответы

1. НЕДОСТАТКАМИ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ ЯВЛЯЮТСЯ:

1. длительность процедур принятия решений;
2. исключение дублирования в выполнении управленческих функций;
3. появление тенденций чрезмерной централизации;
4. лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
5. относительно застывшая организационная форма.

2. ТРЕБОВАНИЯ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПЕРСОНАЛУ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ:

1. прохождение профессиональной подготовки;
2. знание компьютера и специализированных программ;
- с) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
- д) поведение и внешний вид;
- е) вредные привычки.

3. БЕСПЛАТНЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ:

- а) услуга «будильник/побудка»;
- б) визовая поддержка;
- с) вызов такси;
- д) обмен валюты;
- е) предоставление медицинской аптечки.

4. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ВКЛЮЧЕННЫЕ В СТОИМОСТЬ НОМЕРА:

- а) безопасность;
- б) консьерж;
- с) туалетные принадлежности;
- д) обмен валюты;

е) уборка номера.

5. ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ТЕЛЕФОНОГРАММЫ:

- а) фамилия и имя звонящего;
- б) причина звонка;
- в) дата и время телефонного звонка;
- г) сумма за разговор;
- д) дата рождения.

Выберите из предложенных вариантов правильный ответ

6. ДОКУМЕНТ ЗАПОЛНЯЕМЫЙ КЛИЕНТОМ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ В ГОСТИНИЦЕ:

- а) ваучер;
- б) анкета гостя;
- в) карта гостя;
- г) таймшер;
- д) бланк клиента.

7. СЛУЖБА, ЗАНИМАЮЩАЯСЯ ВОПРОСАМИ ОПЕРАТИВНОГО И СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ:

- а) служба обслуживания номерного фонда;
- б) служба приема и размещения;
- в) административная служба;
- г) финансовая служба;
- д) служба дополнительных услуг.

8. КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ХРАНИТСЯ У:

- а) директора гостиницы;
- б) старшей горничной;
- в) начальника инженерно-технической службы;
- г) администратора СПиР;
- д) охранника отеля.

9. ПЛАТЕЖНЫЙ ДОКУМЕНТ ГОСТЯ:

- а) фиксированный талон;
- б) таймшер;
- в) карта гостя;
- г) кредитная карта;
- д) ваучер.

10. УКАЖИТЕ СРОК ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ПРЕДОПЛАТЫ:

- а) 3 дня;
- б) от несколько недель до одного дня;
- в) от месяца до одного дня;
- г) неделя;
- д) 1 день.

11. СПЕЦИАЛЬНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ О ТОМ, ЧТО ГОСТЮ БУДЕТ ПРЕДОСТАВЛЕНО РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ:

- а) заявка;
- б) электронное письмо;

- c) письмо с номером подтверждения заявки;
- d) дорожный чек;
- e) ваучер.

12. ПОКАЗАТЕЛИ ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ БРОНИРОВАНИЕ:

- a) тип комнаты, дата приезда, и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
- b) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
- c) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

13. СЛУЖБА ПОДРАЗДЕЛЯЮЩАЯ НА УЧАСТКИ, ИМЕЮЩИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ: КАССИРА, КОНСЬЕРЖА, НОЧНОГО ПОРТЬЕ:

- a) служба обслуживания номерного фонда;
- b) административная служба;
- c) технологическая служба;
- d) служба приема и размещения;
- e) вспомогательная служба.

14. ДОКУМЕНТЫ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ КЛИЕНТОМ ПРИ ПОСЕЛЕНИИ В ГОСТИНИЦУ:

- a) паспорт, удостоверение личности офицера;
- b) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
- c) регистрационный талон;
- d) карта гостя, паспорт;
- e) характеристика организации.

15. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ, ДОПУСКАЕМЫЕ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ:

- a) кредитными картами, ваучером;
- b) переводами;
- c) наличными в иностранной валюте, ваучером.

16. В КАКОМ СЛУЧАЕ В ГРАФЕ «ПРИМЕЧАНИЯ» УКАЗЫВАЮТ ПРЕДЫДУЩЮЮ РЕГИСТРАЦИЮ:

- a) если клиент переселяется из номера в номер;
- b) если клиент проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
- c) при поселении иностранного клиента;
- d) при продлении проживания иностранного клиента.

17. ФУНКЦИИ ОТНОСЯЩИЕСЯ К ОБЯЗАННОСТЯМ НОЧНОГО АУДИТА:

- a) проверка платежеспособности гостя;
- b) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
- c) предотвращение утечек информации;
- d) ведение параллельного учета.

18. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ В ГОСТИНИЦУ, ЧТО НЕОБХОДИМО В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ ПРОВЕРИТЬ У ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА:

- a) регистрацию;
- b) наличие заграничного паспорта;
- c) срок действия визы;
- d) номер подтверждения бронирования;

е) штамп о пересечении границы.

19. ИНФОРМАЦИЯ ФИКСИРУЕМАЯ ДЕЖУРНЫМ АДМИНИСТРАТОРОМ В РЕГИСТРАЦИОННОМ ЖУРНАЛЕ В СЛУЧАЕ ЖАЛОБЫ ГОСТЯ:

- а) точное время получения жалобы, ФИО гостя, гостиничная служба, ответственная за устранение причин, повлекших за собой жалобу;
- б) ФИО гостя и номер комнаты ;
- с) точное время получения жалобы, ФИО гостя;
- д) ФИО гостя, гостиничная служба, ответственная за устранение причин, повлекших за собой жалобу.

20. АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ПОСТРОЕНАЯ НА БАЗЕ ТРАНСФОРМЕРА «1С: ПРЕДПРИЯТИЕ»:

- а) «Эдельвейс»;
- б) «Синимекс»;
- с) «Актис»;
- д) «Интеротель».

Напишите

21. ЭТАПЫ ЗАСЕЛЕНИЯ ГОСТЯ В ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)

22. СТАНДАРТНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ:

- 1)
- 2)
- 3)
- 5)
- 6)
- 7)
- 8)
- 9)

23. ВИДЫ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ:

- 1)
- 2)

Допишите пропущенное слово. Одному пропуску соответствует только одно слово

24. ВИДЫ БРОНИРОВАНИЯ: ГАРАНТИРОВАННОЕ, НЕГАРАНТИРОВАННОЕ,

_____.

25. РЕЗУЛЬТАТ, ПО МЕНЬШЕЙ МЕРЕ, ОДНОГО ДЕЙСТВИЯ, ОБЯЗАТЕЛЬНО ОСУЩЕСТВЛЕННОГО ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦЫ И ГОСТЯ, НАЗЫВАЕТСЯ_____.

Установите соответствие

26.

СОКРАЩЕНИЯ

- 1) FB
- 2) SV
- 3) DBLB
- 4) QADS
- 5) TRPN

РАСШИФРОВКА

- a) трехместный номер без ванны и душа
- b) двухместный номер с ванной
- c) полный пансион
- d) вид на море
- e) четырехместный номер с душем

Вопросы для собеседования:

1. Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей.
2. Регистрация гостей. Составление и обработка необходимой документации на этапе поселения. Проведение оплат при поселении.
3. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение в номер. Демонстрация и описание функциональных особенностей номера.
4. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
5. Составление гостиничного пакета
6. Составление меню для гостиничного номера
7. Нормативная документация, используемая при приеме гостей. Правила предоставления гостиничных услуг в Р.Ф. Закон «О защите прав потребителей».
8. Виды дополнительных услуг в гостинице.

Вариант 2

Выберите из предложенных вариантов правильные ответы

1. КЛИЕНТЫ ИМЕЮЩИЕ СТАТУС vip-ГОСТЯ:

2. гость-инкогнито;
3. стюардесса;
4. знаменитость;
5. чиновник;
6. служащий.

2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ БАГАЖИСТОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ:

- a) доставка багажа к месту проживания гостей;
- b) доставка цветов в номер;
- c) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;
- d) помощь служащим парковки автомобилей;
- e) проводы гостя.

3. ИНФОРМАЦИЯ СОДЕРЖАЩАЯСЯ В ВАУЧЕРЕ:

- a) фамилия клиента и родственники гостя;

- b) адрес турфирмы и ее полные реквизиты;
- c) стоимость услуг и их перечень;
- d) название и государственный номер лицензии турфирмы;
- e) ФИО гостя.

4. В КАКИХ СЛУЧАЯХ КАССИР ПРОИЗВОДИТ ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ КЛИЕНТУ:

- a) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
- b) по желанию клиента;
- c) отъезд гостя ранее предварительного оплаченного срока;
- d) при изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет;
- e) при изменении вида оплаты с наличного расчета на безналичный расчет.

5. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ НОЧНОЙ СМЕНЫ СЛУЖБЫ РЕСЕПШН (С 23:00 ДО 7:00):

- 1. информирование гостей по широкому кругу вопросов;
- 2. поселение, обслуживание, выписка клиента;
- 3. отчет работы отеля за предыдущий день;
- d) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице;
- e) производить побудку клиентов.

Выберите из предложенных вариантов правильный ответ

6. ОСНОВНАЯ ФУНКЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ:

- a) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;
- b) услуги химчистки;
- c) контроль систем теплоснабжения;
- d) контроль технического оборудования;
- e) регистрация и размещение и выписка гостей.

7. К ЖИЛЫМ ПОМЕЩЕНИЯМ В ГОСТИНИЦЕ ОТНОСИТСЯ:

- a) вестибюль;
- b) административные помещения;
- c) помещения общественного значения;
- d) номера всех категорий;
- e) хозяйственные помещения.

8. В ДОГОВОРЕ МЕЖДУ ГОСТИНИЦЕЙ И ТУРФИРМОЙ УКАЗАНО:

- a) сколько стоит номер в гостинице;
- b) скидки на оплату проживания;
- c) категория номера и количество туристов;
- d) фамилии туристов;
- e) статус гостя.

9. В КАКОЙ СЛУЖБЕ ГОСТИНИЦЫ ОТ 50 И БОЛЕЕ ПРОЦЕНТОВ ВСЕГО ШТАТА РАБОТНИКОВ:

- a) административная служба;
- b) служба обслуживания номерным фондом;
- c) служба приема и размещения;
- d) коммерческая служба;

е) инженерно-техническая служба.

10. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ НОЧНОГО АУДИТОРА СОСТОЯТ:

- а) в контроле, чтобы персонал не спал;
- б) в контроле за ночной уборкой номеров;
- в) в контроле за гостями;
- г) в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги;
- д) контроль за безопасностью гостиницы.

11. В КАРТЕ ГОСТЯ УКАЗЫВАЕТСЯ:

- а) возраст клиента;
- б) сколько человек проживает в номере;
- в) тип номера;
- г) стоимость номера;
- д) имя клиента и дата заезда-отъезда.

12. ЦЕНА ЗА НОМЕР ИЛИ МЕСТО В ГОСТИНИЦЕ НЕ ЗАВИСИТ ОТ:

- а) количества дней пребывания в гостинице;
- б) сезона;
- в) % занятости номеров;
- г) погодных условий;
- д) низкого спроса на гостиницу.

13. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ ТУР ГРУППЫ В ГОСТИНИЦУ ЕЕ РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ АДМИНИСТРАТОРУ:

- а) направление турфирмы;
- б) договор;
- в) билеты;
- г) письмо-приглашение;
- д) разрешение на поселение.

14. ГАРАНТИРОВАННОЕ БРОНИРОВАНИЕ:

- а) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера;
- б) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле;
- в) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям;
- г) предварительный заказ мест и номеров в гостинице;
- д) поселение «от стойки».

15. РАЗРЕШЕНИЕ НА ПОСЕЛЕНИЕ:

- а) документ, по которому клиент производит оплату за проживание;
- б) документ, дающий право на занятие номера и места в номере;
- в) документ учета использования номерного фонда;
- г) документ на получение ключа от номера;
- д) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице.

16. ВЕДОМОСТЬ ДВИЖЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА ЗАПОЛНЯЕТ:

- а) дежурный по этажу;
- б) дежурная горничная;

- с) швейцар;
- д) дежурный администратор;
- е) посыльный.

17. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ ГОСТЯ В ДРУГОЙ, БОЛЕЕ ДОРОГОЙ НОМЕР, КЛИЕНТУ ВЫПИСЫВАЕТСЯ:

- а) счет на дополнительные услуги;
- б) разрешение на поселение;
- с) приглашение на ужин;
- д) карта гостя;
- е) счет на доплату.

18. ПОСЛЕ ЗАПОЛНЕНИЯ АНКЕТЫ ГОСТЕМ, АДМИНИСТРАТОР ВЫПИСЫВАЕТ ЕМУ:

- а) пропуск;
- б) разрешение на поселение;
- с) счет;
- д) визитную карту.

19. «ЭКСПРЕСС-ОПЛАТА ГОСТИНИЧНОГО СЧЕТА» ИСПОЛЬЗУЕТСЯ:

- а) при оплате кредитными картами;
- б) при оплате депозитом;
- с) при оплате ваучером;
- д) при оплате наличными.

20. КРИТЕРИИ ВЫБОРА СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ:

- а) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование современных и программных средств;
- б) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводом и наличие сопроводительной документации;
- с) функциональность, дружелюбный интерфейс, опыт работы, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование разных видов оплаты.

Напишите

21. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

22. В МИНИ-ОТЕЛЯХ ЗА СТОЙКОЙ РЕСЕПШН ДОПОЛНИТЕЛЬНО НАХОДИТСЯ:

- 1)
- 2)
- 3)
- 5)

23. РАБОЧЕЕ МЕСТО АДМИНИСТРАТОРА ГОСТИНИЦЫ РАЗДЕЛЕНА НА ДВЕ ЗОНЫ:

- 1)

2)

Допишите пропущенное слово. Одному пропуску соответствует только одно слово

24. ВИДЫ ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ: НАЛИЧНЫМИ, КРЕДИТНЫМИ КАРТАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ ДЕНЬГАМИ, _____.

25. ФАКТИЧЕСКОЕ НЕПРЕБЫТИЕ ТУРИСТА В ГОСТИНИЦУ, В ЗАПЛАНИРОВАННЫЙ ДЕНЬ ЗАЕЗДА ИЛИ АННУЛЯЦИИ ЗАКАЗА, СДЕЛАННАЯ МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 24 ЧАСА ДО ДАТЫ ЗАЕЗДА, УКАЗАННОЙ В ЗАКАЗЕ, НАЗЫВАЕТСЯ _____.

Установите соответствие

26.

СОКРАЩЕНИЯ

РАСШИФРОВКА

1) NB

а) двухместный номер с ванной и гостиной люкс

2) SUTA

б) пятиместный номер с ванной

3) DBLS

в) боковой вид на море

4) QUINB

г) полупансион

5) SSV

д) двухместный номер с душем

Вопросы для собеседования:

1. Особенности приема, регистрации и поселения групп гостей.
2. Особенности приема, регистрации и поселения корпоративных гостей.
3. Особенности приема, регистрации и поселения VIP гостей.
4. Формирование пакета документов, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы.
5. Составление программы поощрения и программы лояльности для гостей
6. Описание автоматизированных систем гостиничного предприятия
7. Правила и особенности предоставления основных услуг в гостинице.
8. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Правила и особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице.

6.2. Критерии оценки промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задания выполнены полностью, обучающийся может обосновать принятое решение;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задания выполнены с незначительными неточностями, которые допущены при реализации второстепенных задач, обучающийся может объяснить принятое решение;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задания выполнены с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задания не выполнены.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Специфика организации учебной практики обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на **учебную практику** рабочим учебным планом.

Содержание всех этапов практики должно обеспечивать обоснованную последовательность формирования у обучающихся системы умений, целостной профессиональной деятельности и практического опыта в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация практики направлена на:

- выполнение федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования;

- непрерывность, комплексность, последовательность, систематичность овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с программой практики, предусматривающей логичность и сочетание теоретического и практического обучения, преемственность всех этапов практики.

Для освоения учебной практики студенты должны:

- выполнить практические задания в полном объеме по разделам учебной практики;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за учебной практикой во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутри вузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по учебной практике.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме индивидуальных заданий на практических занятиях.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114- 054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

| № п/п | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|-------|--|--|
| 1 | Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (аудитория № 408) (102,9 кв.м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, компьютер Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, выход в интернет |
| 2 | Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (лаборатория – «Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»») | Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.), персональный компьютер -2 шт., стойка ресепшн - 1 шт., телефон -1 шт., многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт., сейф – 1шт., POS-терминал – 1 шт., шкаф для папок – 1 шт., лотки для бумаги – 2 шт. |
| 3 | Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники) |
| 4 | Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов: | |
| | Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²) | Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. |
| 5 | Учебная аудитория (аудитория № 404) (69,3 кв.м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе) |
| 6 | Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций ((аудитория № 404) (69,3 кв.м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе) |
| 7 | Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория № 404) (69,3 кв.м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе). |
| 8 | Учебный кабинет иностранного языка | Основное оборудование: рабочее место |

| | | |
|--|-------------------------------|---|
| | (аудитория № 606) (22,9 кв.м) | преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники) |
|--|-------------------------------|---|

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы питания**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

базовый уровень подготовки

Профиль получаемого профессионального образования:

социально-экономический

Квалификация выпускника

специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

Рассмотрена и одобрена на заседании
цикловой комиссии социально-
экономических дисциплин и
профессиональных модулей

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного и приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 N 1552, зарегистрированного Министерством юстиции (26.12.2016 N 44974) и примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Программа согласована:

Директор ООО «Парк Отель Ставрополь»

Галина Александровна Скорых

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 9 |
| 4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ | 9 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ | 13 |
| 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ | 18 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 21 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ). | 22 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ | 23 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цель и планируемые результаты учебной практики

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

Цель учебной практики – приобретение необходимых практических навыков по освоению основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и формирование профессиональных компетенций (ПК) в сфере профессиональной деятельности в ходе освоения профессионального модуля ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

1.1.1. Перечень общих компетенций

| Код | Наименование общих компетенций |
|-------|---|
| ОК 1 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей |
| ОК 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|--------|--|
| ВД 1 | 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 |
|--------|--|

1.1.3. В результате освоения учебной практики студент должен

| | |
|----------------------------|--|
| Иметь практический опыт в: | <ul style="list-style-type: none"> – разработке операционных процедур и стандартов службы питания; – планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания. |
| Уметь: | <ul style="list-style-type: none"> – 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. |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Тематический план учебной практики УП.02

| Наименование разделов профессионального модуля | Всего часов |
|--|-------------|
| Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности работников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. | 72 |
| Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания. | 72 |
| Дифференцированный зачет | 6 |
| Всего: | 144 |

2.2. Содержание обучения по учебной практике УП.02

| Название профессионального модуля, разделов практики, тем | Содержание учебного материала, виды работ | Объем часов | Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы |
|--|--|-------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности работников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. | <ul style="list-style-type: none"> - подготовка к обслуживанию и приему гостей; - выполнение сервировки стола различных видов к завтраку; -выполнение сервировки стола к обеду; -выполнение сервировки стола к ужину; - корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. | 72 | ОК 1-11 ПК 2.2 ПК2.1 ПК 2.3 |
| МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания. | | | |

| | | | |
|--|--|------------------|--|
| <p>Тема 1.1. Сервировка стола</p> | <ul style="list-style-type: none"> - подготовка к обслуживанию и приему гостей; - выполнение сервировки стола различных видов к завтраку; -выполнение сервировки стола к обеду; -выполнение сервировки стола к ужину; - корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. | <p>36</p> | <p>ОК1-11 ПК 2.1</p> |
| <p>Тема 1.2 Обслуживание гостей в зале ресторана</p> | <ul style="list-style-type: none"> - решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана; - решение ситуаций в период приема и оформления заказа; - владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара - владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями - silver service; - банкетный сервис; - шведский стол; - Gueridon Service. - владение техникой сбора используемой посуды и приборов. | <p>36</p> | <p>ОК 1-4 ПК 2.2 ПК 2.3</p> |
| <p>Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания, возникающих при обслуживании гостей</p> | <ul style="list-style-type: none"> - организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей; - организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания; - контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания | <p>72</p> | <p>ОК 1-11 ПК 2.2 ПК2.1 ПК 2.3</p> |
| <p>МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессионально</p> | | | |

| | | | |
|---|--|----|--------------------------------------|
| коммуникации для службы питания | | | |
| Тема 2.1 Разрешение ситуаций | - решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания - разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей. | 18 | ОК 1-11 ПК 2.2 ПК2.1 ПК 2.3 |
| МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания. | | | |
| Тема 2.2 Проверка подготовки залов к обслуживанию | - организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей; - организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. | 18 | ОК 1-11 ПК 2.2 ПК2.1 ПК 2.3 |
| Тема 2.3 Тренинг и анализ производственных ситуаций | - тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями; - организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола | 18 | ОК 1-11 ПК 2.2 ПК2.1 ПК 2.3 |
| Тема 2.4 Контроль за деятельностью персонала службы питания | - контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания | 18 | ОК 1-11 ПК 2.2 ПК2.1 ПК 2.3 |
| | Дифференцированный зачет | 6 | ОК 1-11 ПК 2.2 ПК2.1 ПК 2.3 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Для реализации программы учебной практики должны быть предусмотрено следующее материально-техническое обеспечение

Оснащенные базы практики:

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета №606, учебного кабинета «Организации деятельности работников службы питания №305» и учебной лаборатории «Учебный ресторан».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации деятельности работников службы питания №305»:

посадочных мест - 25 шт.,
видеооснащение
комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;

блендер,
кофемашина,
ледогенератор
машина посудомоечная (2шт.),
шкаф винный,
духовой шкаф,
гриль,
варочная панель,
фритюрница,
тележка с газовой горелкой.

Оборудование учебной лаборатории и рабочих мест учебной лаборатории «Учебный ресторан»:

посадочных мест - 25 шт.,
комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;
блендер,
кофемашина,
ледогенератор
машина посудомоечная (2шт.),
шкаф винный,
духовой шкаф,
гриль,
варочная панель,
фритюрница,
тележка с газовой горелкой

Учебный кабинет (аудитория 606)

Рабочие столы – 14 шт.,
Стулья – 14 шт.,
Мобильный компьютерный класс:
Ноутбук HP – 14 шт.,
Наушники
Словари

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основная литература

1. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/422356>
2. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423319>
3. ЭБС «ЮРАЙТ»: Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 379 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01301-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/414634>
4. ЭБС «ЮРАЙТ»: 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, 2018. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/414933>

3.2.2. Дополнительная литература:

1. ЭБС «ЮРАЙТ»: 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, 2018. — 268 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07919-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423970>
2. ЭБС «ЮРАЙТ»: Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 179 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07847-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423837>
3. ЭБС «Znanium»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>
4. ЭБС «Znanium»: Можяева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>
5. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>
6. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание)

Список литературы верен

Директор НБ _____ М.В. Обновленская

3.2.3. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830

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

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы учебной практики предполагает проведение практики в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО.

Проведение учебной практики предусматривается на 3 курсе в 6 семестре.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля, и опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Преподаватели: высшее профессиональное образование по профилю и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководители практики - представители организации, на базе которой проводится практика.

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

4.1 В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь; обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

4.2. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

4.3. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

4.4. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов практик осуществляются с использованием следующих форм и методов: Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником; Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах; Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.

| Код и название профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|---|---|
| ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале | Знание задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке Выполнение практических работ | Тестирование, устный опрос, выполнение заданий на практических занятиях Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником |
| ПК 2.2 Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами | Знание технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм | Тестирование, устный опрос, решение ситуационных и практико-ориентированных задач |

| | | |
|---|---|---|
| гостиницы | охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником |
| ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Знание критериев и показателей качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания | Тестирование, устный опрос, решение ситуационных и практико-ориентированных задач Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Знание алгоритмом выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;.структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности | Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах. |

| | | |
|---|--|--|
| <p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> | <p>Знание номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> | <p>Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах</p> |
| <p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> | <p>Знание содержания актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> | <p>Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах.</p> |
| <p>ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> | <p>Знание психологических основ деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> | <p>Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах.</p> |
| <p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> | <p>Знание особенностей социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p> | <p>Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах.</p> |
| <p>ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей</p> | <p>Знание сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> | <p>Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах.</p> |
| <p>ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> | <p>Знание правил экологической безопасности при ведении профессиональной</p> | <p>Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения</p> | <p>занятиях и лабораторных работах.</p> |
| <p>ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p> | <p>Знание роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения</p> | <p>Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах.</p> |
| <p>ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p> | <p>Знание современных средств и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.</p> | <p>Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах</p> |
| <p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p> | <p>Знание правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p> | <p>Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах.</p> |
| <p>ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в</p> | <p>Знание основ предпринимательской деятельности; основы</p> | <p>Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе</p> |

| | | |
|------------------------|---|---|
| профессиональной сфере | финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты | освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах. |
|------------------------|---|---|

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

6.1. Учебно-производственные задания по профилю специальности

Практико-ориентированные задания по видам работ

Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности работников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

Тема 1.1 Сервировка стола

Задание 1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны. Подать блюда на стол американским способом.

Задание 2. Выполнить разлив алкогольных напитков из бутылок в бокалы, установленные на столе. Выполнить разлив безалкогольных напитков из кувшина в фужеры и стаканы.

Задание 3. Выполнить предварительную сервировку стола по следующим меню:

| <i>Завтрак</i> | <i>Обед</i> | <i>Ужин</i> |
|-----------------|----------------------------------|-----------------|
| Масло сливочное | Салат овощной | Рыбное ассорти |
| Мясное ассорти | Бульон прозрачный с пирожками | Сыр |
| Мед | Котлета мясная | Цыпленок-табака |
| Лимон | рубленая с рисом | Мороженое |
| Чай | Компот | Белое вино |
| | Минеральная вода | Шампанское |
| | | Сок фруктовый |

Задание 4. Описать порядок корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда

Тема 2.2 Обслуживание гостей в зале ресторана

Задание 1. Охарактеризовать особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу silver service, банкетный сервис, шведский стол; Gueridon Service.

Задание 2. Составить план организации службы обслуживания в номерах гостиниц на русском и иностранном языке.

Задание 3. Рассмотреть и описать технику сбора используемой посуды и приборов.

Задание 4. Изучить и описать на русском и иностранном языке алгоритм встречи гостей в торговом зале ресторана, процесс приема и оформления заказа, а также технику обслуживания при подаче продукции сервис бара.

Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.

Тема 2.1 Разрешение ситуаций, возникающих при обслуживании гостей
МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы питания

Задание 1. Приведите примеры конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть при обслуживании гостей. Составьте правила поведения в таких ситуациях, в том числе и на иностранном языке

Задание 2. Приведите примеры нестандартных ситуаций в службе питания в гостинице. Составьте правила поведения в таких ситуациях.

МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

Тема 2.2 Проверка подготовки залов к обслуживанию

Задание 1. Рассчитать размеры скатерти и наперона для сервировки стола.

Стол:120см на 120 см; свис скатерти-30 см; свис наперона-10 см.

Задание 2. Рассчитать запасы столового текстиля для ресторана на 50 посадочных мест.

Задание 3. Рассчитать общую длину фуршетной юбки для банкетного стола длиной 10 метров. Высота стола-0,9 метра.

Тема 2.3 Тренинг и анализ производственных ситуаций

Задание 1. Оформление заказа для обслуживания в номере Выбор посуды для room-service. Заполните бланк заказа на обслуживание в номере, опишите способы заказа, перечислите требования к посуде для обслуживания в номерах и ее набор

Задание 2. Анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями

Тема 2.4 Контроль за деятельностью персонала службы питания

Задание 1. Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания

Последовательность выполнения:

Продолжить таблицу стандартов обслуживания в ресторане исходя из следующих позиций, руководствуясь примером в таблице.

Правила обслуживания гостей в ресторане, кафе, баре официантом:

1. Сотрудник обязан приветствовать каждого посетителя, входящего в торговый зал, фразой «Добрый день, что бы Вы хотели посмотреть?»

2. Сотрудник обязан сохранять постоянный контакт с клиентом в процессе его обслуживания, не имеет права отвлекаться на разговоры с сотрудниками или другими посетителями

3. В случае, если все сотрудники заняты обслуживанием, и при этом в торговом зале появляются новые посетители, ближайший к ним сотрудник должен извиниться перед своим клиентом, поздороваться с новым посетителем и предложить ему начать самостоятельно знакомиться с ассортиментом/посмотреть каталоги, попросив подождать, пока кто-либо из консультантов освободится, и вновь вернуться к беседе с обслуживаемым клиентом

4. Напитки разливают, подходя к гостю справа, используя правую руку

5. Все столовые приборы надо брать за ручки, а не за «рабочую» поверхность

6. Бокалы берут за ножки, а не за края, к которым клиент прикасается губами

7. Чтобы наполнить бокал, его нельзя брать со стола

8. Правильно держите тарелку перед подачей

Пример написания стандарта в соответствии с этим условием:

| Содержание стандарта | Для чего служит данный стандарт |
|--|--|
| Сотрудник обязан приветствовать каждого посетителя, входящего в торговый зал, фразой «Добрый день, что бы Вы хотели посмотреть?» | Это позволит вам дать понять клиенту что вы его заметили, и в случае необходимости готовы оказать ему помощь и консультацию. Ваше искреннее приветствие демонстрирует внимание и вежливость по отношению к клиенту и в |

| | |
|--|--|
| | случае необходимости готовы оказать ему помощь и консультацию. Ваше искреннее приветствие демонстрирует внимание и вежливость по отношению к клиенту |
| | |

6.2. Критерии оценки промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если практическое задание выполнено полностью, обучающийся может обосновать принятое решение;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если практическое задание выполнено с незначительными неточностями, которые допущены при реализации второстепенных задач, обучающийся может объяснить принятое решение;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если практическое задание выполнено с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если практическое задание не выполнено.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Специфика организации учебной практики обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на **учебную практику** рабочим учебным планом.

Содержание всех этапов практики должно обеспечивать обоснованную последовательность формирования у обучающихся системы умений, целостной профессиональной деятельности и практического опыта в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация практики направлена на:

- выполнение федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования;

- непрерывность, комплексность, последовательность, систематичность овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с программой практики, предусматривающей логичность и сочетание теоретического и практического обучения, преемственность всех этапов практики.

Для освоения учебной практики студенты должны:

- выполнить практические задания в полном объеме по разделам учебной практики;

- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за учебной практикой во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,

- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,

- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по учебной практике.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме индивидуальных заданий на практических занятиях.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: MicrosoftWindows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017); KasperskyTotalSecurity (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017); CorelDRAWGraphicsSuiteX3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007); Университетская лицензия КОМПАС-3d (Лицензия № К-08-1880); MatLab 2008b№2215103 от 12.10.2008; Simulink№2215103 от 12.10.2008; КонсультантПлюс №370/17 от 01.07.2017.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

**9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ
ПРАКТИКЕ**

| № п/п | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|----------|--|---|
| 1 | Кабинет организации деятельности работников службы питания (аудитория № 305) (100,6 кв.м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, видеоосновное оборудование. Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; блендер, кофемашина, машина посудомоечная (2шт.), шкаф винный, духовой шкаф, гриль, варочная панель, фритюрница, тележка с газовой горелкой |
| 2 | Лаборатория «Учебный ресторан» | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся. Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; блендер, кофемашина, машина посудомоечная (2шт.), шкаф винный, духовой шкаф, гриль, варочная панель, фритюрница, тележка с газовой горелкой |
| 3. | Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м). | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники) |
| 2 | Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов: | |
| 3 | Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²) | Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. |
| 4 | Учебная аудитория (аудитория № 404) (69,3 кв.м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы |

| | | |
|---|--|--|
| | | услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе) |
| 5 | Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (аудитория № 404) (69,3 кв.м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе) |
| 6 | 6.1.Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория № 404) (69,3 кв.м) | 5.1.Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе). |

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

**43.02.14 Гостиничное дело
базовый уровень подготовки**

Профиль получаемого профессионального образования:
Социально-экономический

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Форма обучения
очная

Рассмотрена и одобрена
на заседании цикловой комиссии
социально-экономических дисциплин и
профессиональных модулей

Рабочая программа учебной практики ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года № 1552.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Программа согласована:

Директор ГК «Парк Отель Ставрополь»

Скорых Г.А.

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|---|--|----|
| 1 | ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 4 |
| 2 | СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 6 |
| 3 | УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 9 |
| 4 | ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ | 12 |
| 5 | КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ | 13 |
| 6 | ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ | 17 |
| 7 | МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 20 |
| 8 | ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ) | 21 |
| 9 | ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ | 22 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цель и планируемые результаты учебной практики

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Цель учебной практики – приобретение необходимых практических навыков по освоению основного вида профессиональной деятельности и формирование профессиональных компетенций (ПК) в сфере профессиональной деятельности в ходе освоения профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.1.1. Перечень общих компетенций

| Код | Наименование общих компетенций |
|-------|---|
| ОК 1 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей |
| ОК 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|--------|--|
| ВД 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. |
|--|--|

1.1.3. В результате освоения учебной практики студент должен

| | |
|----------------------------|--|
| Иметь практический опыт в: | <ul style="list-style-type: none"> – 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: | <ul style="list-style-type: none"> – 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. |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Тематический план учебной практики УП.03

| Наименование разделов профессионального модуля | Всего часов |
|--|-------------|
| Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | 72 |
| Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 30 |
| Дифференцированный зачет | 6 |
| Всего: | 108 |

2.2. Содержание обучения по учебной практике УП.03

| Название профессионального модуля, разделов практики, тем | Содержание учебного материала, виды работ | Объём часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|---|-------------|---|
| Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами | <ul style="list-style-type: none"> – Владение практическими навыками супервайзера, координатора. – Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостей номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания – Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. | 72 | |

| | | | |
|---|---|------------------|---|
| <p>гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p> | | | |
| <p>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> | | <p>72</p> | <p>ОК 01 - 10 ПК 3.1 - 3.3</p> |
| <p>Тема 1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы – Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. – Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания – Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Проведение различных видов уборочных работ | <p>24</p> | <p>ОК 01 - 10 ПК 3.1 - 3.3</p> |
| <p>Тема 2. Оформление различной документации, необходимой для работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Оформление документов на забытые вещи. Контроль сохранности предметов интерьера номеров – Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей – Составление актов на списание инвентаря и оборудования | <p>24</p> | <p>ОК 01 - 10 ПК 3.1 - 3.3</p> |

| | | | |
|---|--|------------|---|
| Тема 3. Оказание дополнительных услуг гостям | <ul style="list-style-type: none"> – Оказание персональных и дополнительных услуг гостям – Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование – Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих – Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием | 24 | ОК 01 - 10 ПК 3.1 - 3.3 |
| Раздел 2. Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | – Использование в работе знаний иностранных языков. | 30 | |
| МДК 03.02 Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | 30 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10, ПК 3.3 |
| Тема 4. Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. | – Использование в работе знаний иностранных языков. | 30 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10, ПК 3.3 |
| | Дифференцированный зачет | 6 | ОК 01 - 10 ПК 3.1 - 3.3 |
| Итого | | 108 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Для реализации программы учебной практики должны быть предусмотрено следующее материально-техническое обеспечение

Оснащенные базы практики:

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов «Иностранный язык №606», «Инженерные системы гостиниц №404» и учебной лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)».

Кабинет «Иностранный язык» (аудитория 606)

Рабочие столы – 14 шт.,
Стулья – 14 шт.,
Мобильный компьютерный класс:
Ноутбук HP – 14 шт.,
Наушники
Словари

Кабинет инженерных систем гостиницы и организации деятельности работников службы бронирования и продаж (аудитория № 404)

Стол – 28 шт.,
Стулья – 28 шт.,
Телевизор Sony -1 шт.,
Компьютер Kraftway – 13 шт.,
Автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)»

Кровать двухместная – 1 штука
Прикроватная тумбочка – 2 штуки
Настольная лампа (напольный светильник) – 2 штуки
Бра – 2 штуки
Мини – бар
Стол
Кресло
Стул
Зеркало
Телефон
Верхний светильник
Кондиционер
Телевизор
Гладильная доска
Утюг
Будильник
Погодная станция
Душевая кабина
Унитаз
Раковина
Зеркало
Одеяло – 2 штуки
Подушка – 6 штук
Покрывало – 1 штука
Комплект постельного белья – 4 комплекта

Шторы
Укомплектованная тележка горничной
Ершик для унитаза
Ведерко для мусора
Держатель для туалетной бумаги
Стакан
Полотенце для лица – 2 штуки
Полотенце для тела – 2 штуки
Полотенце для ног – 2 штуки
Салфетка на раковину 2 упаковки
Полотенце коврик – 2 штуки
Индивидуальные косметические принадлежности.

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО, в том числе оборудования и инструментов, используемых при проведении чемпионатов World Skills и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации World Skills по компетенции «Администрирование отеля».

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья проходят учебную практику по месту жительства и ежедневно поддерживают связь с факультетом, реализующим ООП СПО.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основная литература:

1. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblionline.ru/bcode/422356>
2. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblionline.ru/bcode/423319>

3.2.2. Дополнительные источники:

1. ЭБС «Znanium»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>
2. ЭБС «Znanium»: Можяева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>
3. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>
4. Отель (периодическое издание).
5. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015. № 1085 Москва)
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы учебной практики предполагает проведение практики в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО.

Проведение учебной практики предусматривается на 4 курсе в 8 семестре.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Преподаватели: высшее профессиональное образование по профилю и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководители практики - представители организации, на базе которой проводится практика: специалисты социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

4.1 В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

4.2. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

4.3. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

4.4. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов практик осуществляются с использованием следующих форм и методов: Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником; Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах; Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.

| Код и название профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|--|---|
| <p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p> | <p>Знание структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методики определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; норм обслуживания</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником</p> |
| <p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> | <p>Знание задач, функций и особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадрового состава службы, его функциональные обязанности; требований к обслуживающему персоналу; целей, средств и форм обслуживания; технологий организации процесса обслуживания гостей; регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенностей оформления и составления отдельных</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядка регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке</p> | |
| <p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> | <p>Знание принципов взаимодействия с другими службами отеля; сервисных стандартов housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерий и показателей качества обслуживания; санитарно-гигиенических мероприятий по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядка материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципов управления материально-производственными запасами; методов оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систем отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником</p> |
| <p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к</p> | <p>Знание алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения</p> |

| | | |
|---|---|--|
| различным контекстам | и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности | работы наставником |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Знание номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Знание содержания актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; возможные траектории профессионального развития и самообразования | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником |
| ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | Знание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личностей; основ проектной деятельности | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | Знание особенностей социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником |
| ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей | Знание сущности гражданско-патриотической позиций, общечеловеческих ценностей; значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности) | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, | Знание правил экологической безопасности при ведении | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ |

| | | |
|---|---|--|
| ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | профессиональной деятельности; основных ресурсов, задействованных в профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником |
| ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности | Знание роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условий профессиональной деятельности и зон риска физического здоровья для профессии (специальности); средств профилактики перенапряжения | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной | Знание современных средств и устройств информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Знание правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика); лексических минимумов, относящихся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенностей произношения; правил чтения текстов профессиональной направленности | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником |

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

6.1. Учебно-производственные задания по профилю специальности

Вариант 1.

Задание 1. Решите ситуационные задачи

1. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки и сорочку повесила в шкаф; тапочки, туфли поставила в прихожую под вешалку; ночную пижаму положила после уборки кровати под подушку, но не стала убирать журналы, лежащие на столе, и записную книжку. Правильно ли поступила горничная?

2. Имеет ли право клиент требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если после поселения, перед тем как лечь спать, он обнаружил постельное белье с дефектом?

Задание 2. В международной гостиничной практике для обозначения условий размещения и помещений номерного фонда используется профессиональная терминология. Расшифруйте следующие понятия:

| | |
|----------------------------|--|
| 1. double twin | |
| 2. extra bed | |
| 3. triple | |
| 4. single | |
| 5. double for single use | |
| 6. unior suite | |
| 7. de luxe | |
| 8. suite | |
| 9. business | |
| 10. family studio | |
| 11. president | |
| 12. lobby | |
| 13. pool | |
| 14. apartment | |
| 15. one bedroom apartments | |
| 16. two bedroom apartments | |

Вариант 2.

Задание 1. Решите ситуационные задачи

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Имеет ли право клиент требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после поселения в его номере перестал работать телевизор?

Задание 2. В общении между собой и в деловой документации профессионалы сферы гостеприимства применяют различные специфические обозначения и сокращения, в том числе и на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям и

недопониманию деловой корреспонденции и другим досадным моментам. Заполните таблицу.

| Международное сокращение | Расшифровка |
|--------------------------|-------------|
| BB | |
| HB | |
| FB | |
| ALL INCL | |
| SGL | |
| DBL | |
| TRPL | |
| SYIT | |
| EXTRA BED | |
| INF | |
| CHL | |
| ADT | |
| BELLMAN | |
| Doorman | |
| Porter | |
| Walk- in quest | |
| Quest relation manager | |
| Maids | |
| Housekeeping department | |
| Reservation department | |
| Front office | |
| Front desk | |
| Reception | |
| Food & Beverage | |
| Controller | |
| Log book | |
| Lobby | |
| Lobby bar | |
| Backet folio | |
| Room service | |
| Pool bar | |

Вариант 3.

Задание 1. Решите ситуационные задачи

1. Какие из услуг гостиницы предоставляются потребителю обязательно бесплатно?

2. Известно, что часто плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом check out – 12.00 часов текущих суток по местному времени. Каким образом будет взиматься плата, если гость захотел покинуть отель с опозданием на 8 часов?

Задание 3.

В процессе обслуживания гостя персонал контактных служб (службы приема и размещения, службы питания и напитков) должен соблюдать определенные речевые

правила, употребляя положительные слова и выражения и избегая употребления отрицательных. Предложите замену некорректных высказываний. Заполните таблицу.1

Пример:

Не говорите

Не раньше, чем

Недели через две

Простите за

Говорите

Как только

1 июня, 10 августа (т.е. точная дата)

Благодарю вас за

Задание

| Не говорите | Говорите |
|-------------------------|-----------------|
| У нас этого нет | |
| Это невозможно | |
| Это запрещено | |
| Вам нельзя | |
| Вам следует | |
| Вы обязаны | |
| Вы не поняли | |
| Вы не поняли | |
| Я не в состоянии | |
| Я не могу | |
| Не согласен | |
| Вы ошибаетесь! | |
| Я не знаю, я не в курсе | |
| Объясните, в чем дело | |
| Нет проблем | |

6.2. Критерии оценки промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено полностью, обучающийся может обосновать принятое решение;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными неточностями, которые допущены при реализации второстепенных задач, обучающийся может объяснить принятое решение;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задание выполнено с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задание не выполнено.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Специфика организации учебной практики обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на **учебную практику** рабочим учебным планом.

Содержание всех этапов практики должно обеспечивать обоснованную последовательность формирования у обучающихся системы умений, целостной профессиональной деятельности и практического опыта в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация практики направлена на:

- выполнение федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования;

- непрерывность, комплексность, последовательность, систематичность овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с программой практики, предусматривающей логичность и сочетание теоретического и практического обучения, преемственность всех этапов практики.

Для освоения учебной практики студенты должны:

- выполнить практические задания в полном объеме по разделам учебной практики;

- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за учебной практикой во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,

- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,

- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по учебной практике.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме индивидуальных заданий на практических занятиях.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: MicrosoftWindows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017); KasperskyTotalSecurity (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017); CorelDRAWGraphicsSuiteX3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007); Университетская лицензия КОМПАС-3d (Лицензия № К-08-1880); MatLab 2008b№2215103 от 12.10.2008; Simulink№2215103 от 12.10.2008; КонсультантПлюс №370/17 от 01.07.2017.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

**9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ
ПРАКТИКЕ**

| № п/п | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|----------|---|---|
| 1 | Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (аудитория № 404) (69,3 кв.м). | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе) |
| 2 | Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)») | Основное оборудование: кровать двухместная – 1 шт., прикроватная тумбочка – 2 шт., настольная лампа (напольный светильник) - 2 шт., бра – 2 шт., мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, будильник, погодная станция, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло – 2 шт., подушка – 6 шт., покрывало – 1 шт., комплект постельного белья – 4 комплекта, шторы, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица – 2 шт., полотенце для тела – 2 шт., полотенце для ног – 2 шт., салфетка на раковину 2 упаковки, полотенце коврик – 2 шт., индивидуальные косметические принадлежности |
| 3 | Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники) |
| 4 | Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов: | |
| | 1. <i>Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м²)</i> | Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер |

| | | |
|---|--|---|
| | | – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт, Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. |
| | <i>2. Учебная аудитория (аудитория № 404) (69,3 кв.м)</i> | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе) |
| 5 | Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (аудитория № 404) (69,3 кв.м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе) |
| 6 | 6.1. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория № 404) (69,3 кв.м) 6.2. Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м) | 5.1. Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе). 5.2 Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники) |

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности
работников службы бронирования и продаж**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

базовый уровень подготовки

Профиль получаемого профессионального образования:

социально-экономический

Квалификация выпускника
специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

Ставрополь, 2022

Рассмотрена и одобрена на заседании
предметной (цикловой) комиссии
профессиональных модулей

Рабочая программа учебной практики по ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 N 1552, зарегистрированного Министерством юстиции (рег. № 44974 от «26» декабря 2016 г.) и примерной основной образовательной программы подготовки специалиста среднего звена, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.02.14 «Гостиничное дело», и Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. N 291 (ред. от 18.08.2016г.) "Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования"

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Программа согласована:

Директор ООО «Парк Отель Ставрополь»

Галина Александровна Скорых

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 5 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ..... | 8 |
| 4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ..... | 11 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ | 12 |
| 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ..... | 16 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 19 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)..... | 21 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ..... | 22 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цель и планируемые результаты учебной практики

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Цель учебной практики – приобретение необходимых практических навыков по освоению основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и формирование профессиональных компетенций (ПК) в сфере профессиональной деятельности в ходе освоения профессионального модуля ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

1.1.1. 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 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|---------|--|
| ВД 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 |

1.1.3. В результате освоения учебной практики студент должен

| | |
|-------------------------|--|
| Иметь практический опыт | <ul style="list-style-type: none"> – 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 | <ul style="list-style-type: none"> – 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. |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Тематический план и содержание УП.04 Учебная практика

| Наименование разделов профессионального модуля | Всего часов |
|--|-------------|
| Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | 18 |
| Раздел 2. Технология взаимодействия работников с клиентами при бронировании и продажах | 66 |
| Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж | 18 |
| Дифференцированный зачет | 6 |
| Всего: | 108 |

2.2. Содержание обучения по учебной практике УП.04

| Название профессионального модуля, разделов практики, тем | Содержание учебного материала, виды работ | Объём часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|-------------|---|
| ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | | | |
| Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | <ul style="list-style-type: none"> – изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия; – использование технических, телекоммуникационных средств и | 18 | ОК 01-ОК 10, ПК 4.1-ПК 4.3 |

| | | | | |
|---|--|--|-----------|----------------------------|
| | | профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. | | |
| МДК.04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж гостиничного продукта | | | 18 | ОК 01-ОК 10, ПК 4.1-ПК 4.3 |
| Тема 1. Специализированное программное обеспечение службы бронирования и продаж. | | <ul style="list-style-type: none"> – организация рабочего места; – изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия; – использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. | 18 | ОК 01-ОК 10, ПК 4.1-ПК 4.3 |
| Раздел 2. Технология взаимодействия работников с клиентами при бронировании и продажах | | <ul style="list-style-type: none"> – оформление группового, от компаний и коллективного бронирования; – внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров; внесение дополнительной информации в заказ на бронирование; | 66 | ОК 01-ОК 10, ПК 4.1-ПК 4.3 |
| Тема 2.1. Документация службы бронирования и продаж. | | <ul style="list-style-type: none"> – оформление бронирования с использованием телефона; – оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора; – оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования; – оформление индивидуального бронирования; – оформление группового, от компаний и коллективного бронирования; – внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров; внесение дополнительной информации в заказ на бронирование; – оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров; – оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования; – отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состояние номерного | 46 | ОК 01-ОК 10, ПК 4.1-ПК 4.3 |

| | | | |
|--|--|------------|-------------------------------|
| | фонда. | | |
| Тема 2.2. Особенности работы с клиентами. | – предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. | 20 | ОК 01-ОК 10, ПК 4.1-ПК 4.3 |
| Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж | – передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам | 18 | |
| Тема 3. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. | – передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам; – контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения; – создание отчетов по бронированию; отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля. | 18 | ОК 01-ОК 10, ПК 4.1-ПК 4.3 |
| | Дифференцированный зачет | 6 | ОК 01-ОК 10, ПК 4.1-ПК 4.3 |
| Итого: | | 108 | ОК 01-ОК 10, ПК 4.1-ПК 4.3 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Для реализации программы учебной практики должно быть предусмотрено следующее материально-техническое обеспечение

Оснащенные базы практики:

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета № 606, учебного кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения № 408» и тренажера - «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж №404»:

Столы – 26 шт.,
Стульев – 26 шт.,
Компьютерами Kraftway – 13 шт.,
Автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе),
Выход в интернет

Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.),
Персональный компьютер -2 шт.,
Стойка ресепшн - 1 шт.,
Телефон -1 шт.,
Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт.,
Сейф – 1шт.,
POS-терминал – 1 шт.,
Шкаф для папок – 1 шт.,
Лотки для бумаги – 2 шт.

Учебный кабинет иностранного языка (аудитория 606)

Рабочие столы – 14 шт.,
Стулья – 14 шт.,
Мобильный компьютерный класс:
Ноутбук HP – 14 шт.,
Наушники
Словари

Учебная практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, учебно-опытных хозяйствах, учебных базах практики и иных структурных подразделениях образовательной организации либо в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля (далее – организация), и образовательной организацией.

Учебная практика реализуется в мастерских, где имеется в наличии оборудование, инструменты, расходные материалы, обеспечивающие выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, в том числе оборудование и инструменты, используемые при проведении чемпионатов WorldSkills и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации WorldSkills по компетенции «Администрирование».

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья проходят учебную практику по месту жительства и ежедневно поддерживают связь с факультетом, реализующим ООП СПО.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1 Основная литература:

1. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/422356>
2. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423319>

3.2.2. Дополнительные источники:

1. ЭБС «Znanium»: Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 1071 с. — ISBN 978-5-238-01263-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028517>
2. ЭБС «Znanium»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>
3. ЭБС «Znanium»: Можяева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>
4. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>
5. Отель (периодическое издание).
6. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).

Список литературы верен

Директор НБ _____ М.В. Обновленская

3.2.3. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы учебной практики предполагает проведение практики в организациях, направление деятельности которых, соответствует профилю подготовки обучающихся: в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Проведение учебной практики предусматривается на 2 курсе в 4 семестре и на 3 курсе в 5 семестре.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Преподаватели: высшее профессиональное образование по профилю и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководители практики - представители организации, на базе которой проводится практика: специалисты социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

4.1 В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

4.2. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

4.3. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

4.4. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

| Код и название профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|--|---|
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Знание структуры и места службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направлений работы отделов бронирования и продаж; функциональных обязанности работников службы бронирования и продаж; рынка гостиничных услуг и современных тенденций развития гостиничного рынка; видов каналов сбыта гостиничного продукта. | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Знание способов управления доходами гостиницы; особенностей спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенностей работы с различными категориями гостей; методов управления продажами с учётом сегментации; способов позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналов и технологий продаж гостиничного продукта; ценообразования, видов тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципов создания системы «лояльности» работы с гостями; методов максимизации доходов гостиницы; критериев эффективности работы персонала гостиницы по продажам; видов отчетности по продажам; нормативных документов, регламентирующих работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечня ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |

| | | |
|--|--|---|
| | формированию; методики проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта. | |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Знание критериев и методов оценки эффективности работы работников и службы бронирования и продаж; видов отчетности по продажам. | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Знание актуальных профессиональных и социальных контекстов, в которых приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Знание номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации. | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Знание актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; возможных траекторий профессионального развития и самообразования. | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Знание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности. | Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником. |

| | | |
|---|---|--|
| <p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> | <p>Знание особенностей социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений.</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p> |
| <p>ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей</p> | <p>Знание сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p> |
| <p>ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> | <p>Знание правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основных ресурсов, задействованных в профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения.</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p> |
| <p>ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p> | <p>Знание роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основ здорового образа жизни; условий профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средств профилактики перенапряжения.</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p> |
| <p>ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> | <p>Знание современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности.</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p> |
| <p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p> | <p>Знание правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика); лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | особенностей произношения; правил чтения текстов профессиональной направленности. | |
|--|--|--|

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

6.1. Учебно-производственные задания по профилю специальности

Вариант 1

Задание 1. Выберите один правильный вариант ответа

1. Служба бронирования занимается:
 - а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
 - б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
 - в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.

2. Гарантированная бронь обеспечивает:
 - а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
 - б) более быструю загрузку номерного фонда;
 - в) позволяет получить дополнительный доход.

3. Портье отвечает:
 - а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;
 - б) за предоставления питания в номерах;
 - в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.

4. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:
 - а) дополнительное бронирование;
 - б) гарантированное бронирование;
 - в) двойное бронирование.

5. Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности:
 - а) коммерческой службы;
 - б) службы приема, регистрации и размещения;
 - в) административно-управленческой службы.

6. Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин:
 - а) трансер;
 - б) трансферт;
 - в) трансфер.

7. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:
 - а) карточку гостя;
 - б) талон и карточку на питание;
 - в) талон на дополнительные услуги.

8. Иностранцев граждан, проживающих в гостинице, регистрируют:
 - а) в ближайшем отделении милиции;
 - б) в отделе паспортно-визовой службы города;
 - в) заселяют без регистрации на основе визы.

9. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:

- а) на самого старшего члена группы;
- б) регистратор сам выбирает для кого;
- в) на руководителя группы.

10. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получение заказанного номера, называют:

- а) обычным бронированием;
- б) специальным бронированием;
- в) гарантированным бронированием.

11. Отказ клиента от заранее забронированного номера называют:

- а) аннуляция;
- б) амортизация;
- в) эмиссия.

12. Какие из перечисленных услуг традиционно включены в стоимость проживания в номере:

- а) пользование туалетными принадлежностями (полотенца, шампунь, мыло);
- б) обмен валюты;
- в) пользование бизнес центром.

13. Официальный документ гостиницы, который описывает взаимоотношения работников с различными группами людей (внешними и внутренними клиентами), придерживаться которого должен каждый сотрудник, имеет название:

- а) «Стандарт поведения»;
- б) «Положение о персонале»
- в) «Этический кодекс».

Задание 2. Оформите письменную заявку на бронирование номеров в гостинице ООО «Парк Отель Ставрополь» (г. Ставрополь)

Заявка должна соответствовать следующим критериям:

- правильность составления схемы гарантированного бронирования;
- точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ;
- соответствие правилам ведения учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с правилами гостиницы.
- самостоятельность при выполнении практической работы.

Задание 3. Ответьте на вопросы для собеседования.

1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями.
2. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах.
3. Документация службы бронирования и продаж.
4. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке.
5. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке.

Вариант 2

Задание 1. Выберите один правильный вариант ответа

1. Предварительное подтверждение – это:
 - а) документ, включающий условия внесения предоплаты;

- б) документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах;
- в) все ответы верны.

2. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:

- а) для клиента;
- б) для гостиницы;
- в) для всех.

3. Импринтер – это:

- а) оборудование для расчета клиентов кредитными картами;
- б) оборудование для расчета клиентов за парковку;
- в) оборудование для расчета клиентов за дополнительные услуги.

4. Консьерж – это:

- а) оператор кассового расчета;
- б) менеджер услуги размещения;
- в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам;
- г) менеджер, управляющий отелем.

5. Подтверждение брони – это:

- а) информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены;
- б) информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;
- в) информация от туроператора, что он забронировал номер.

6. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения:

- а) число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты;
- б) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих;
- в) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.

7. Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения:

- а) услуга побудки гостя;
- б) услуга обмена валюты;
- в) доставка корреспонденции в номер клиента.

8. Единый расчетный час в 12 часов текущего дня в гостиницах используется:

- а) для правильного расчета гостей отеля за проживание;
- б) для выписки квитанций расчета гостям в строго установленное время;
- в) все кассовые аппараты отеля сдают отчет в бухгалтерию в это время.

9. Тариф, предоставляемый гостям отеля для размещения на несколько часов, в течение дня, не включающий проживание ночью, имеет название:

- а) дневной тариф;
- б) персональный тариф;
- в) суточный тариф.

10. Тариф, предоставляемый гостям отеля, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда), имеет название:

- а) тариф «полупансион»;
- б) тариф «полный пансион»;
- в) тариф «все включено».

11. Бронь, при которой гость различными способами резервирует себе место в гостинице и не несет ответственность перед гостиницей, если не приедет в назначенное время, называют:

- а) обычное бронирование;
- б) двойное бронирование;
- в) экспресс-бронирование.

12. На заявке бронирования, обязательно должны быть приведены следующие реквизиты:

- а) название отеля, адрес, телефон, факс, номер счета в банке;
- б) полное фирменное наименование, адрес, факс, номер счета в банке;
- в) полное фирменное наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке).

13. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:

- а) дополнительное бронирование;
- б) гарантированное бронирование;
- в) двойное бронирование.

***Задание 2. Оформите письменную заявку на бронирование номеров в гостинице
Евроотель ООО «Тур-Отель» (г. Ставрополь)***

Заявка должна соответствовать следующим критериям:

- правильность составления схемы гарантированного бронирования;
- точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ;
- соответствие правилам ведения учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с правилами гостиницы.
- самостоятельность при выполнении практической работы.

Задание 3. Ответьте на вопросы для собеседования.

1. Технология взаимодействия работников службы бронирования и продаж с гостями.
2. Особенности работы с клиентами.
3. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.
4. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.
5. Организация взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

6.2. Критерии оценки промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задания выполнены полностью, обучающийся может обосновать принятое решение;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задания выполнены с незначительными неточностями, которые допущены при реализации второстепенных задач, обучающийся может объяснить принятое решение;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задания выполнены с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задания не выполнены.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Специфика организации учебной практики обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на **учебную практику** рабочим учебным планом.

Содержание всех этапов практики должно обеспечивать обоснованную последовательность формирования у обучающихся системы умений, целостной профессиональной деятельности и практического опыта в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация практики направлена на:

- выполнение федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования;
- непрерывность, комплексность, последовательность, систематичность овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с программой практики, предусматривающей логичность и сочетание теоретического и практического обучения, преемственность всех этапов практики.

Для освоения учебной практики студенты должны:

- выполнить практические задания в полном объеме по разделам учебной практики;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за учебной практикой во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по учебной практике.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме индивидуальных заданий на практических занятиях.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114- 054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

| № п/п | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|-------|---|--|
| 1 | Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (аудитория № 404) (69,3 кв. м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе) |
| 2 | Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (лаборатория – «Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»») | Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.), персональный компьютер -2 шт., стойка ресепшн - 1 шт., телефон -1 шт., многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт., сейф – 1шт., POS-терминал – 1 шт., шкаф для папок – 1 шт., лотки для бумаги – 2 шт. |
| 3 | Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв. м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники) |
| 4 | Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов: | |
| | Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²) | Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. |
| 5 | Учебная аудитория (аудитория № 404) (69,3 кв. м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе) |
| 6 | Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций ((аудитория № 404) (69,3 кв. м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы |

| | | |
|---|---|--|
| 7 | <p>6.1. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория № 404) (69,3 кв. м)</p> <p>6.2. Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв. м)</p> | <p>услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)</p> <p>5.1. Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)</p> <p>5.2 Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники)</p> |
|---|---|--|

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих
программы подготовки специалистов среднего звена**

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

базовый уровень подготовки

Профиль получаемого профессионального образования:

социально-экономический

Квалификация выпускника

специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

Рассмотрена и одобрена на заседании
предметной (цикловой) комиссии
профессиональных модулей

Рабочая программа учебной практики по ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 N 1552, зарегистрированного Министерством юстиции (26.12.2016 N 44974) и примерной основной образовательной программы подготовки специалиста среднего звена, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.02.14 «Гостиничное дело», и Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. N 291 (ред. от 18.08.2016г.) "Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования"

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Программа согласована:

Директор ООО «Парк Отель Ставрополь»

Галина Александровна Скорых

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ..... | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ..... | 8 |
| 4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ | 11 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ..... | 12 |
| 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ | 14 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ..... | 17 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ). | 18 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ..... | 19 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цель и планируемые результаты учебной практики

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Освоение профессии 11695 "Горничная".

Цель учебной практики – приобретение необходимых практических навыков по освоению основного вида профессиональной деятельности «Освоение профессии 11695 "Горничная"» и формирование профессиональных компетенций (ПК) в сфере профессиональной деятельности в ходе освоения профессионального модуля ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих.

1.1.1. Перечень общих компетенций

| Код | Название 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. |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Название видов деятельности и профессиональных компетенций |
|---------|---|
| ВД 5 | Освоение профессии 11695 «Горничная» |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. |

1.1.3. В результате освоения учебной практики студент должен

| | |
|----------------------------|---|
| Иметь практический опыт в: | <ul style="list-style-type: none">– Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;- Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения. |
| Уметь: | <ul style="list-style-type: none">– Анализировать результаты работы бригады горничных за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей;– Вести документацию по текущей уборке номерного фонда;– Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей;– Готовить отчеты о работе бригады горничных;– Использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных;– Обучать членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; |

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">– Организовывать и контролировать реализацию работ по предоставлению дополнительных услуг гостям;– Организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных;– Осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен;– Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе;– Осуществлять экипировку номерного фонда;– Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;– Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;– Предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины;– Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;– Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;– Производить текущую уборку номерного фонда;– Производить уборку номерного фонда после выезда гостей;– Разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных;– Распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи;- Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде. |
|--|--|

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Тематический план учебной практики УП.05

| Наименование разделов профессионального модуля | Всего часов |
|--|-------------|
| Раздел 1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | 18 |
| Раздел 2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения | 48 |
| Дифференцированный зачет | 4 |
| Всего: | 72 |

2.2. Содержание обучения по учебной практике УП.05

| Название профессионального модуля, разделов практики, тем | Содержание учебного материала, виды работ | Объём часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|---|-------------|---|
| ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям, должностям служащих | | | |
| Раздел 1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | <ol style="list-style-type: none"> 1. Уборочные механизмы, материалы и инвентарь. Условия их хранения. Виды уборочных работ. 2. Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде. 3. Определение оснащённости номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов. | 18 | ОК 01, ОК 2, ОК 03, ОК 4, ПК 3.1 |
| Раздел 2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения | <ol style="list-style-type: none"> 4. Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда. 5. Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей. 6. Анализ ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств. Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации. 7. Анализ различных видов покрытий и типы загрязнения. 8. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов в гостинице. 9. Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ. 10. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера. | 48 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ПК 3.1 |

| | | | |
|-------|---|----|--|
| | 11. Регистрация забытых и потерянных гостями вещей. | | |
| | Дифференцированный зачет | 4 | ОК 01, ОК 2, ОК 04, ОК 03, ОК 05, ПК 3.1 |
| Итого | | 72 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Для реализации программы учебной практики должны быть предусмотрено следующее материально-техническое обеспечение

Оснащенные базы практики:

Реализация программы предполагает наличие учебной лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)».

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)»

Кровать двухместная – 1 штука
Прикроватная тумбочка – 2 штуки
Настольная лампа (напольный светильник) – 2 штуки
Бра – 2 штуки
Мини – бар
Стол
Кресло
Стул
Зеркало
Телефон
Верхний светильник
Кондиционер
Телевизор
Гладильная доска
Утюг
Будильник
Погодная станция
Душевая кабина
Унитаз
Раковина
Зеркало
Одеяло – 2 штуки
Подушка – 6 штук
Покрывало – 1 штука
Комплект постельного белья – 4 комплекта
Шторы
Укомплектованная тележка горничной
Индивидуальные косметические принадлежности.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основная литература:

1. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/422356>
2. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018.

- 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423319>
3. ЭБС «ЮРАЙТ»: Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423790>

3.2.2. Дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>
2. ЭБС «Znanium»: Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>
3. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>
4. Отель (периодическое издание).
5. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).

Список литературы верен

Директор НБ _____

М.В. Обновленская

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы учебной практики предполагает проведение практики в организациях, направление деятельности, которых соответствует профилю подготовки обучающихся: в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Проведение учебной практики предусматривается на 2 курсе в 4 семестре.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Преподаватели: высшее профессиональное образование по профилю и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководители практики - представители организации, на базе которой проводится практика: специалисты социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля,

техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

4.1. В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

4.2. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

4.3. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

4.4. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

| Код и название профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|--|---|
| <p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p> | <p>Знание структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методики определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; норм обслуживания</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником</p> |
| <p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p> | <p>Знание алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником</p> |
| <p>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> | <p>Знание номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником</p> |
| <p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> | <p>Знание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личностей; основ проектной деятельности</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником</p> |
| <p>ОК 04 Работать в коллективе и</p> | <p>Знание особенностей социального и культурного</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> | <p>контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений</p> | <p>практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником</p> |
| <p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> | <p>Знание структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методики определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; норм обслуживания</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником</p> |

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

6.1. Учебно-производственные задания по профилю специальности

Задание 1. Назовите основные типы нормативных документов, действующих в гостиничной индустрии, регламентирующих работу горничной.

Задание 2. С какой целью используются различные типы нормативных документов

Задание 3. Заполните таблицу

| Название нормативного документа, регламентирующего работу горничной гостиницы | Сущность документа |
|---|--------------------|
| | |

Задание 4. Перечислите должностные обязанности, необходимые навыки и знания для работников службы номерного фонда.

Задание 5. Проанализируйте виды средств безопасности имущества гостей.

Задание 6. а) Письменно ответить на все вопросы; б) Составить вводный инструктаж или инструктаж на рабочем месте.

Требования к оформлению результатов работы:

1. Правильность и полнота письменных ответов на вопросы
2. Правильность и полнота составленного инструктажа
3. Подготовить устные ответы на вопросы преподавателя

Вопросы:

1. Перечислить виды инструктажа
2. Порядок проведения и оформления вводного инструктажа
3. Порядок проведения и оформления первичного инструктажа
4. Порядок проведения и оформления повторного инструктажа
5. Примерный перечень основных вопросов вводного инструктажа
6. Примерный перечень основных вопросов первичного инструктажа на рабочем месте

Задание 7. Сравните номера гостиничного предприятия разной категории:

- 1 вариант – Сьюит, студия, номер первой категории.
- 2 вариант – Апартамент, студия, номер второй категории
- 3 вариант – Сьюит, люкс, студия
- 4 вариант – Апартамент, люкс, номер третьей категории
- 5 вариант – Номер первой категории, второй категории, номер пятой категории.

Задание 8. Комплектация номеров формируется исходя из категории номера. Получив соответствующее количество косметики, аксессуаров, текстиля, мини-баров в процессе и после уборки номера Горничная обязана укомплектовать номер согласно установленному порядку, а также проверить базовую комплектацию. Перечислите базовую комплектацию номера по следующим категориям номеров:

- а) Номера категории «Бизнес» - одноместные однокомнатные.
- б) Номера категории «Премиум» - двухместные однокомнатные.
- в) Номер категории «Премиум Люкс» - двухместный двухкомнатный.

Задание 9. Заполните таблицу:

Основные средства для уборки гостиничных комнат и общественных помещений подразделяются:

| | |
|-------------|--|
| 1. по видам | 1. средства для мытья и обработки санитарно-технического оборудования (дезинфицирующие); 2. 3. 4. |
|-------------|--|

| | |
|---------------------------|--|
| | 5. |
| 2. по принципу применения | 1. средства для ежедневной уборки; 2. 3. 4. 5. 6. |

Задание 10. Перечислите инвентарь, используемый горничной в работе.

Задание 11. Перечислите основные виды напольных покрытий.

Задание 12. а) Дайте полную характеристику классификации загрязнений: по необходимости удаления (срочность удаления загрязнений); по происхождению; по типу загрязнения.

б) перечислите основные способы удаления загрязнений.

Задание 13. Как факторы, обозначенные на диаграмме, зависят от применяемого метода уборки.



Задание 14. Подпишите название уборочной техники

каждым рисунком



Задание 15. Перечислите основной инвентарь для уборки и условия его хранения.

Задание 16. Подготовьте номер ко сну (осуществите вечерний сервис в номере «TURN-DOWN»).

Задание 17. В какое время производится уборка забронированных номеров, что в себя включает объем уборочных работ. Когда производится промежуточная уборка номера?

Задание 18. Как осуществляется выполнение функциональных требований производственной санитарии и гигиены?

Задание 19. Опишите процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов в гостинице.

Задание 20. Опишите порядок получения оплаты за оказанные гостем услуги прачечной – химчистки.

Задание 21. Составить комплект гостевых принадлежностей для двухместного номера категории «люкс» в бизнес отеле 4 звезды.

Задание 22. Укомплектуйте тележку горничной для текущей уборки номера; для уборки в номере для VIP-гостя.

Задание 23. Составить меню подушек в 2-х местном гостиничном номере в отеле типологии «Люкс».

Задание 24. Составить меню подушек в 2-х местном гостиничном номере в отеле типологии «Люкс».

Задание 25. Начертить технологическую схему уборки после выезда гостя в гостиничном двухместном номере категории «студия» в СПА отеле 5 звезд.

Задание 26. Заполните бланк заказа на обслуживание в номере, опишите способы заказа, перечислите требования к посуде для обслуживания в номерах и ее набор.

6.2. Критерии оценки промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено полностью, обучающийся может обосновать принятое решение;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными неточностями, которые допущены при реализации второстепенных задач, обучающийся может объяснить принятое решение;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задание выполнено с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задание не выполнено.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Специфика организации учебной практики обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на **учебную практику** рабочим учебным планом.

Содержание всех этапов практики должно обеспечивать обоснованную последовательность формирования у обучающихся системы умений, целостной профессиональной деятельности и практического опыта в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация практики направлена на:

- выполнение федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования;
- непрерывность, комплексность, последовательность, систематичность овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с программой практики, предусматривающей логичность и сочетание теоретического и практического обучения, преемственность всех этапов практики.

Для освоения учебной практики студенты должны:

- выполнить практические задания в полном объеме по разделам учебной практики;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за учебной практикой во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по учебной практике.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме индивидуальных заданий на практических занятиях.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: MicrosoftWindows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017); KasperskyTotalSecurity (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017); CorelDRAWGraphicsSuiteX3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007); Университетская лицензия КОМПАС-3d (Лицензия № К-08-1880); MatLab 2008b№2215103 от 12.10.2008; Simulink№2215103 от 12.10.2008; КонсультантПлюс №370/17 от 01.07.2017.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

| № п/п | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|-------|--|--|
| 1 | Учебная аудитория для проведения практических занятий (лаборатория – «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)») | Основное оборудование: кровать двухместная – 1 шт., прикроватная тумбочка – 2 шт., настольная лампа (напольный светильник) - 2 шт., бра – 2 шт., мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг будильник, погодная станция, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло – 2 шт., подушка – 6 шт., покрывало – 1 шт., комплект постельного белья – 4 комплекта, шторы, укомплектованная тележка горничной, индивидуальные косметические принадлежности |
| 2 | Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов: | |
| 3 | Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²) | Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. |
| 4 | Учебная аудитория (аудитория № 404) (69,3 кв.м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе) |
| 5 | Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций ((аудитория № 404) (69,3 кв.м) | Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе) |

| | | |
|---|--|---|
| 6 | 6.1.Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория № 404) (69,3 кв.м) | 5.1.Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт.,компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе). |
|---|--|---|