

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол № 04  
от « 26 » июня 2023 г.

**ПРОГРАММА**  
учебной и производственной практики

(указать вид практики)

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

При разработке программы в основу положены:

1. ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный Министерством образования и науки РФ от 12.12.2016 г. № 1552.

Программа учебной и производственной практики (по профилю специальности) одобрена на заседании совета Колледжа, протокол № 65 от 28.02.2023

Разработчики:

преподаватели отделения природопользования, сервиса и туризма  
Зарецкая Е.В., Овсянникова И.В., Цыголев Н.И.

Зав. отделением ПСиТ

  
\_\_\_\_\_ (подпись)

Е.Ю. Коверникова

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа АлтГУ

  
\_\_\_\_\_

Р.Ю. Ракитин

Зам. генерального директора  
АО «Гостиница Барнаул»

  
\_\_\_\_\_ (подпись)

И.С. Мирошниченко

12 «февраль» 2023 г.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол № 04  
от « 26 » июня 2023 г.

**ПРОГРАММА**

учебной практики

(указать вид практики)

по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и  
размещения

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

Барнаул 2023

## 1. Вид практики, способы и форма ее проведения

Вид практики: учебная.

Способы проведения: стационарная.

Форма проведения практики: концентрированная.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ППСЗ

В результате освоения программы учебной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li><li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li><li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li><li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li><li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li><li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li></ul>
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li><li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li><li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li><li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul>

	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>□ определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>□ основы здорового образа жизни;</li> <li>□ условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>□ средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>□ применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ современные средства и устройства информатизации;</li> <li>□ порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>□ использовать современное программное обеспечение</li> </ul>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>□ основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>□ лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>□ особенности произношения;</li> <li>□ правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>□ участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>□ строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>□ писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ основы предпринимательской деятельности;</li> <li>□ основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li>□ порядок выстраивания презентации;</li> <li>□ кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>□ презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>□ оформлять бизнес-план;</li> <li>□ рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li>□ определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li>□ презентовать бизнес-идею;</li> <li>□ определять источники финансирования</li> </ul>
<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> <li>□ структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;</li> <li>□ принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li>□ методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ направленность работы подразделений службы приема и размещения;</li> <li>□ функциональные обязанности сотрудников;</li> <li>□ правила работы с информационной базой данных гостиницы</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>□ определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</li> <li>□ организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</li> </ul>

<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>□ стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>□ цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</li> <li>□ стандартное оборудование службы приема и размещения;</li> <li>□ порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;</li> <li>□ виды отчетной документации;</li> </ul> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>□ проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>□ выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>□ организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> <li>□ категории гостей и особенности обслуживания;</li> </ul> <p>правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать работу сотрудников 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;</li> <li>□ контролировать выполнение сотрудниками</li> </ul>



	стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения Имеет практический опыт в: □ контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
--	---

### **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: Специалист по гостеприимству.

Учебная практика УП.01.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, являющегося частью профессионального цикла учебного плана выше названной специальности.

### **4. Объем практики**

В соответствии с утвержденным учебным планом практика реализуется по очной форме обучения на 1 курсе.

Длительность практики составляет всего 2 недели или 72 часа.

## 5. Содержание практики

### Тематический план и содержание учебной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Код ПК	Содержание ПК	Виды работ	Наименование тем практики	Содержание учебных занятий	Количество часов по темам	Уровень освоения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы приема и размещения; Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Организация рабочего места службы приема и размещения	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения	6	2
			Услуги и пожелания гости	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	6	2
			График загрузки номеров	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6	2
			Взаимовыгодное сотрудничество в сфере гостеприимства	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	6	2

ПК 1.2.	Организовать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Координация деятельности подчиненных; Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	Профессиональные программы в гостинице	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	4	2
			Работа с категориями гостей	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	6	2
			Прием и размещение иностранных граждан	Отработка навыков регистрации иностранных граждан	4	2
			Системы бронирования	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).	10	2
			Расчет с гостем	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	2	2
			Подготовка счетов за проживание	Оформление и подготовка счетов гостей.	2	2

			Общение с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения на иностранном языке	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.	12	2
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Стандарты обслуживания, программы лояльности, охрана труда на рабочем месте	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	8	2
Итого					72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения: 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3– продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## 6. Формы отчетности по практике

В результате освоения программы учебной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Текущий контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися заданий.

Для прохождения промежуточной аттестации каждая подгруппа оформляет отчет о прохождении практики, который должен максимально отражать выполнение заданий в соответствии с программой учебной практики.

Отчет должен включать в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованной литературы и источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

## 7. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения, необходимого для проведения практики

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Основная литература			
Воробьева С.А.	Деловой английский язык для ресторанного бизнеса. Business english for restaurants and catering	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/delovoy-angliyskiy-yazyk-dlya-restorannogo-biznesa-b1-business-english-for-restaurants-and-catering-514911">https://urait.ru/book/delovoy-angliyskiy-yazyk-dlya-restorannogo-biznesa-b1-business-english-for-restaurants-and-catering-514911</a>
Тимохина Т.Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196">https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196</a>
Дополнительная литература			
Николенко П.Г.	Гостиничная индустрия	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903">https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903</a>

## 8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

### 8.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие:

– Учебная аудитория для проведения занятий всех видов (дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, проведения практики.

– Лаборатория и тренинговый кабинет: тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

## 8.2 Требования к организации учебной практики

Учебная практика по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения реализуется согласно графика учебного процесса.

Практика проводится в форме работы студентов, направленной на ознакомление с особенностями профессиональной работы, включая выполнение ими временных разовых и постоянных заданий. Содержание заданий практики позволяют сформировать профессиональные компетенции по виду профессиональной деятельности.

Учебная практика проводится в учебных аудиториях Колледжа АлтГУ преподавателями дисциплин профессионального цикла в соответствии с предусмотренной учебной нагрузкой и программой.

В обязанности руководителя практики входит:

- разработка и ежегодное обновление содержания программы учебной практики;
- контроль реализации программы и условий проведения учебной практики;
- оформление отчетных документов по учебной практике.

Студенты при прохождении учебной практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики.

Для выполнения заданий обучающиеся делятся на подгруппы, количество человек в которых определяется руководителем учебной практики в зависимости от сложности и объема выполняемых работ). Примеры заданий представлены в фонде оценочных средств по учебной практике.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол № 04  
от « 26 » июня 2023 г.

**ПРОГРАММА**

производственной практики

(указать вид практики)

по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

## 1. Вид практики, способы и форма ее проведения

Вид практики: производственная.

Способы проведения: стационарная.

Форма проведения практики: концентрированная.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ПССЗ

В результате освоения программы производственной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li><li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li><li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li><li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li><li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li><li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li></ul>
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li><li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li><li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li><li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>□ определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>□ основы здорового образа жизни;</li> <li>□ условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>□ средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>□ применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ современные средства и устройства информатизации;</li> <li>□ порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>□ использовать современное программное обеспечение</li> </ul>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>□ основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>□ лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>□ особенности произношения;</li> <li>□ правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>□ участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>□ строить простые высказывания о себе и о своей</li> </ul>

	<p>профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>
<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;</li> <li><input type="checkbox"/> принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</li> <li><input type="checkbox"/> направленность работы подразделений службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> функциональные обязанности сотрудников;</li> <li><input type="checkbox"/> правила работы с информационной базой данных гостиницы</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li><input type="checkbox"/> определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</li> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планирования деятельности исполнителей по</li> </ul>

<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>приему и размещению гостей</p> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>□ стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>□ цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</li> <li>□ стандартное оборудование службы приема и размещения;</li> <li>□ порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;</li> <li>□ виды отчетной документации;</li> </ul> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>□ проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>□ выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>□ организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> <li>□ категории гостей и особенности обслуживания;</li> </ul> <p>правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать работу сотрудников 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;</li> </ul>

	<p>□ контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p> <p>Имеет практический опыт в:</p> <p>□ контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>
--	---

### **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: Специалист по гостеприимству.

Производственная практика ПП.01.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, являющегося частью профессионального цикла учебного плана выше названной специальности.

### **4. Объем практики**

В соответствии с утвержденным учебным планом практика реализуется по очной форме обучения на 1 курсе.

Длительность практики составляет всего 2 недели или 72 часа.

## 5. Содержание практики

### Тематический план и содержание производственной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Код ПК	Вид деятельности	Виды работ	Количество часов	Уровень освоения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	72	2
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей		3

		Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.		
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		2
Итого			72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения: 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3– продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## 6. Формы отчетности по практике

В результате освоения программы производственной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

По результатам практики руководителями практики от Колледжа и от организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций. Руководитель практики от организации пишет характеристику на студента, отмечает полученные им навыки, отражающие уровень освоения профессиональных компетенций, уровень подготовки и профессиональные качества.

В процессе прохождения практики, обучающиеся заполняют дневники практики, в которые ежедневно вносят записи о проделанной работе. В том случае, если студент проходит практику в той организации, где нет возможности освоить навыки по выполнению какого-либо вида работ, он должен выполнить индивидуальное задание для полного освоения компетенций (примеры заданий представлены в фонде оценочных средств).

Промежуточная аттестация по производственной практике проходит в форме дифференцированного зачета на основе:

- наличия положительного аттестационного листа;
- заполненного дневника практики, содержащего положительную характеристику студента;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Отчет студента по практике должен максимально отражать его работу в период прохождения практики в соответствии с ее программой.

Отчет по практике состоит из следующих элементов:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованной литературы и источников.

**Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).**

**По результатам прохождения производственной практики руководитель практики от образовательной организации составляет отчет.**

## 7. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения, необходимого для проведения практики

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Основная литература			
Воробьева С.А.	Деловой английский язык для ресторанного бизнеса. Business english for restaurants and catering	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/delovoy-angliyskiy-yazyk-dlya-restorannogo-biznesa-b1-business-english-for-restaurants-and-catering-514911">https://urait.ru/book/delovoy-angliyskiy-yazyk-dlya-restorannogo-biznesa-b1-business-english-for-restaurants-and-catering-514911</a>
Тимохина Т.Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196">https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196</a>



Дополнительная литература			
Николенко П.Г.	Гостиничная индустрия	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gost-inichnaya-industriya-517903">https://urait.ru/book/gost-inichnaya-industriya-517903</a>

## 8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

### 8.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики предполагает наличие:

Места проведения практики, предоставляемые на основе договоров с профильными организациями. Предприятия гостиничной индустрии: гостиницы, отели, хостелы, гостевые дома, гостиничные комплексы и другие коллективные средства размещения. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию деятельности и возможности, обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

### 8.2 Требования к организации производственной практики

Производственная практика по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения проводится в организациях на основе прямых договоров, заключаемых между ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет» и организациями.

Сроки проведения производственной практики устанавливаются в соответствии с учебным планом при освоении профессионального модуля. Период проведения практики включается в график учебного процесса.

Организация (предприятие, учреждение, фирма) как база практики должно:

- иметь сферы деятельности, предусмотренные программой практики;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой.

Для прохождения практики студенту предоставляется право выбора базы практики. Базами практик являются действующие предприятия гостиничного сектора: гостиницы, отели, хостелы, гостевые дома, гостиничные и туристские комплексы.

При прохождении практики в организациях трудоемкость для студентов составляет 36 часов в неделю.

При наличии вакантных должностей студенты могут зачисляться на них, если работа соответствует требованиям программы практики.

Студенты при прохождении производственной практики в организациях обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка; изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от Колледжа и от организации.

Направление на практику оформляется приказом по Университету за подписью первого проректора по УР с указанием закрепления каждого студента за организацией, вида и сроков прохождения практики, руководителя практики от Колледжа АлтГУ.

### **8.3 Организация практики студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Практика студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется в соответствии с Положением о практике студентов, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования в ФГБОУ ВПО «Алтайский государственный университет».

При выборе мест происхождения практики студентами с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся. При определении мест учебной и производственной практики для студентов с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации индивидуальной программы реабилитации и медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

На основании личного заявления студента практика может проводиться в структурных подразделениях университета.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол № 04  
от « 26 » июня \_\_\_\_\_ 2023 г.

**ПРОГРАММА**

учебной практики

(указать вид практики)

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

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

Барнаул 2023

## 1. Вид практики, способы и форма ее проведения

Вид практики: учебная.

Способы проведения: стационарная.

Форма проведения практики: концентрированная.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ППСЗ

В результате освоения программы учебной практики по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li>– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li>– алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li>– методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li>– структуру плана для решения задач;</li><li>– порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li>– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li><li>– определять этапы решения задачи;</li><li>– выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li><li>– составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li>– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li>– реализовать составленный план;</li><li>– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li></ul>
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li><li>– приемы структурирования информации;</li><li>– формат оформления результатов поиска информации</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– определять задачи для поиска информации;</li><li>– определять необходимые источники информации;</li><li>– планировать процесс поиска;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– структурировать получаемую информацию;</li> <li>– выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>– оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>– оформлять результаты поиска</li> </ul>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>– современная научная и профессиональная терминология;</li> <li>– возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>– определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>– основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>– взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности социального и культурного контекста;</li> <li>– правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>– значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>

<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>– основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li>– пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>– определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>– основы здорового образа жизни;</li> <li>– условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>– средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>– применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>– пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– современные средства и устройства информатизации;</li> <li>– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>– использовать современное программное обеспечение</li> </ul>

<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>– основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>– лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>– особенности произношения;</li> <li>– правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>– участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>– строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>– кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>– писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы предпринимательской деятельности;</li> <li>– основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li>– порядок выстраивания презентации;</li> <li>– кредитные банковские продукты</li> </ul>
	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>– презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>– оформлять бизнес-план;</li> <li>– рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li>– определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li>– презентовать бизнес-идею;</li> <li>– определять источники финансирования</li> </ul>

<p>ПК 2.1: Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;</li> <li>- 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;</li> <li>- требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;</li> <li>- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>
<p>ПК 2.2: Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологии организации процесса питания;</li> <li>- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания;</li> <li>- этапов процесса обслуживания;</li> <li>- технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</li> <li>- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</li> <li>- регламенты службы питания</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;</li> <li>- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>



<p>ПК 2.3: Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>- методы оценки качества предоставленных услуг;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)</li> </ul> <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> </ul>
---	--

### **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: Специалист по гостеприимству.

Учебная практика УП.02.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, являющегося частью профессионального цикла учебного плана выше названной специальности.

### **4. Объем практики**

В соответствии с утвержденным учебным планом практика реализуется по очной форме обучения на 2 курсе.

Длительность практики составляет всего 2 недели или 72 часа.

## 5. Содержание практики

### Тематический план и содержание учебной практики по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Код ПК	Содержание ПК	Виды работ	Наименование тем практики	Содержание учебных занятий	Количество часов по темам	Уровень освоения
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам; Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	Планирование и подготовка к обслуживанию гостей	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	6	2
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; Координация деятельности сотрудников службы питания	Деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. Выполнение сервировки стола к обеду. Выполнение сервировки стола к ужину.	42	2

				<p>Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.</p> <p>Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.</p> <p>Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.</p> <p>Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара</p> <p>Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Silver service</li><li>• Банкетный сервис</li><li>• Шведский стол</li><li>• Gueridon Service</li></ul> <p>Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</p> <p>Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</p> <p>Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания; Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса	Выполнение требований к уровню качества обслуживания гостей	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	24	2
Итого					72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:  
2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);  
3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## 6. Формы отчетности по практике

Студенты при прохождении учебной практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики.

Для выполнения заданий обучающиеся делятся на подгруппы, количество человек в которых определяется руководителем учебной практики в зависимости от сложности и объема выполняемых работ). Примеры заданий представлены в фонде оценочных средств по учебной практике.

Текущий контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися заданий.

В результате освоения программы учебной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Для прохождения промежуточной аттестации каждая подгруппа оформляет отчет о прохождении практики, который должен максимально отражать выполнение заданий в соответствии с программой учебной практики.

Отчет должен включать в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованной литературы и источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

## 7. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения, необходимого для проведения практики

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Основные источники			
Тимохина Т.Л.	Гостиничная индустрия	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-512195">https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-512195</a>
Дополнительные источники			
Сологубова Г.С.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/organizaciya-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-513242">https://urait.ru/book/organizaciya-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-513242</a>

## 8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

### 8.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие:

- Учебная аудитория для проведения занятий всех видов (дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, проведения практики.
- Лаборатория «Учебный или бар».

– Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».

## **8.2 Требования к организации учебной практики**

Учебная практика по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания реализуется согласно графика учебного процесса.

Практика проводится в форме работы студентов, направленной на ознакомление с особенностями профессиональной работы, включая выполнение ими временных разовых и постоянных заданий. Содержание заданий практики позволяют сформировать профессиональные компетенции по виду профессиональной деятельности.

Учебная практика проводится в учебных аудиториях Колледжа АлтГУ преподавателями дисциплин профессионального цикла в соответствии с предусмотренной учебной нагрузкой и программой.

В обязанности руководителя практики входит:

- разработка и ежегодное обновление содержания программы учебной практики;
- контроль реализации программы и условий проведения учебной практики;
- оформление отчетных документов по учебной практике.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол № 04  
от « 26 » июня 2023 г.

**ПРОГРАММА**

производственной практики

(указать вид практики)

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

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

Барнаул 2023

## 1. Вид практики, способы и форма ее проведения

Вид практики: производственная.

Способы проведения: стационарная.

Форма проведения практики: концентрированная.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ПССЗ

В результате освоения программы производственной практики по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li>– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li>– алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li>– методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li>– структуру плана для решения задач;</li><li>– порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li>– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li><li>– определять этапы решения задачи;</li><li>– выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li><li>– составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li>– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li>– реализовать составленный план;</li><li>– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li></ul>
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li><li>– приемы структурирования информации;</li><li>– формат оформления результатов поиска информации</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– определять задачи для поиска информации;</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li> <li>– структурировать получаемую информацию;</li> <li>– выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>– оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>– оформлять результаты поиска</li> </ul>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>– современная научная и профессиональная терминология;</li> <li>– возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>– определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>– основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>– взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности социального и культурного контекста;</li> <li>– правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>– значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>

<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>– основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> </ul>
	<p>– пути обеспечения ресурсосбережения</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>– определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>– основы здорового образа жизни;</li> <li>– условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>– средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>– применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>– пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– современные средства и устройства информатизации;</li> <li>– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>– использовать современное программное обеспечение</li> </ul>

<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>– основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>– лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>– особенности произношения;</li> <li>– правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>– участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>– строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>– писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы предпринимательской деятельности;</li> <li>– основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li>– порядок выстраивания презентации;</li> <li>– кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>– презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>– оформлять бизнес-план;</li> <li>– рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li>– определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li>– презентовать бизнес-идею;</li> <li>– определять источники финансирования</li> </ul>

<p>ПК 2.1: Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;</li> <li>- 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;</li> <li>- требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;</li> <li>- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале</li> <li>-</li> </ul>
<p>ПК 2.2: Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологии организации процесса питания;</li> <li>- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания;</li> <li>- этапов процесса обслуживания;</li> <li>- технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</li> <li>- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</li> <li>- регламенты службы питания</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;</li> <li>- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>

<p>ПК 2.3: Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>- методы оценки качества предоставленных услуг;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)</li> </ul> <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> </ul>
---	--

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: Специалист по гостеприимству.

Производственная практика ПП.02.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, являющегося частью профессионального цикла учебного плана выше названной специальности.

### 4. Объем практики

В соответствии с утвержденным учебным планом практика реализуется по очной форме обучения на 2 курсе.

Длительность практики составляет всего 3 недели или 108 часов.

## 5. Содержание практики

### Тематический план и содержание производственной практики по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Код ПК	Вид деятельности	Виды работ	Количество часов	Уровень освоения
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	<p>Ознакомление и изучение режима работы предприятия.</p> <p>Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</p> <p>Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.</p> <p>Ознакомление с производственными помещениями службы питания. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.</p> <p>Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.</p> <p>Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.</p>	24	2
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<p>Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.</p> <p>Подготовка и организация работы службы Рум сервис.</p> <p>Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.</p> <p>Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».</p> <p>Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».</p> <p>Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Распределение персонала по организациям службы</p>	60	3

		питания. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.		
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.	24	2
Итого			108	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения: 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3– продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## 6. Формы отчетности по практике

По результатам практики руководителями практики от Колледжа и от организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций. Руководитель практики от организации пишет характеристику на студента, отмечает полученные им навыки, отражающие уровень освоения профессиональных компетенций, уровень подготовки и профессиональные качества.

В процессе прохождения практики, обучающиеся заполняют дневники практики, в которые ежедневно вносят записи о проделанной работе. В том случае, если студент проходит практику в той организации, где нет возможности освоить навыки по выполнению какого-либо вида работ, он должен выполнить индивидуальное задание для полного освоения компетенций (примеры заданий представлены в фонде оценочных средств).

Промежуточная аттестация по производственной практике проходит в форме дифференцированного зачета на основе:

- наличия положительного аттестационного листа;
- заполненного дневника практики, содержащего положительную характеристику студента;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Отчет студента по практике должен максимально отражать его работу в период прохождения практики в соответствии с ее программой.

Отчет по практике состоит из следующих элементов:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованной литературы и источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

## 7. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения, необходимого для проведения практики

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Основные источники			
Тимохина Т.Л.	Гостиничная индустрия	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-512195">https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-512195</a>
Дополнительные источники			
Сологубова Г.С.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/organizaciya-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-513242">https://urait.ru/book/organizaciya-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-513242</a>



## **8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики**

### **8.1 Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация программы производственной практики предполагает наличие:

Места проведения практики, предоставляемые на основе договоров с профильными организациями. Предприятия гостиничной индустрии: гостиницы, отели, хостелы, гостевые дома, гостиничные комплексы и другие коллективные средства размещения. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию деятельности и возможности, обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

### **8.2 Требования к организации производственной практики**

Производственная практика по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания проводится в организациях на основе прямых договоров, заключаемых между ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет» и организациями.

Сроки проведения производственной практики устанавливаются в соответствии с учебным планом при освоении профессионального модуля. Период проведения практики включается в график учебного процесса.

Организация (предприятие, учреждение, фирма) как база практики должно:

- иметь сферы деятельности, предусмотренные программой практики;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой.

Для прохождения практики студенту предоставляется право выбора базы практики. Базами практик являются действующие предприятия гостиничного сектора: гостиницы, отели, хостелы, гостевые дома, гостиничные и туристские комплексы.

При прохождении практики в организациях трудоемкость для студентов составляет 36 часов в неделю.

При наличии вакантных должностей студенты могут зачисляться на них, если работа соответствует требованиям программы практики.

Студенты при прохождении производственной практики в организациях обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от Колледжа и от организации.

Направление на практику оформляется приказом по Университету за подписью первого проректора по УР с указанием закрепления каждого студента за организацией, вида и сроков прохождения практики, руководителя практики от Колледжа АлтГУ.

### **8.3 Организация практики студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Практика студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется в соответствии с Положением о практике студентов, осваивающих основные

образовательные программы среднего профессионального образования в ФГБОУ ВПО «Алтайский государственный университет».

При выборе мест происхождения практики студентами с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся. При определении мест учебной и производственной практики для студентов с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации индивидуальной программы реабилитации и медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

На основании личного заявления студента практика может проводиться в структурных подразделениях университета.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол № 04  
от « 26 » июня 2023 г.

**ПРОГРАММА**

учебная практика

(указать вид практики)

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

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

Барнаул 2023

## 1. Вид практики, способы и форма ее проведения

Вид практики: учебная.

Способы проведения: стационарная.

Форма проведения практики: концентрированная.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ППСЗ

В результате освоения программы учебной практики по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

Компетенция	Планируемые результаты практики
<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li> <li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li> <li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li> <li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации;</li> </ul> <p>планировать процесс поиска;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li><input type="checkbox"/> определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии</li> </ul>

	(специальности)
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li><input type="checkbox"/> основы здорового образа жизни;</li> <li><input type="checkbox"/> условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li><input type="checkbox"/> средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li><input type="checkbox"/> применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> современные средства и устройства информатизации;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li><input type="checkbox"/> использовать современное программное обеспечение</li> </ul>
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li><input type="checkbox"/> лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности произношения;</li> <li><input type="checkbox"/> правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>
ОК 11. Использовать знания	Знает:

<p>по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ основы предпринимательской деятельности;</li> <li>□ основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li>□ порядок выстраивания презентации;</li> <li>□ кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>□ презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>□ оформлять бизнес-план;</li> <li>□ рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li>□ определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li>□ презентовать бизнес-идею;</li> <li>□ определять источники финансирования</li> </ul>
<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>□ методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ нормы обслуживания</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li>□ выполнять регламенты службы питания</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности;</li> <li>□ требования к обслуживающему персоналу;</li> <li>□ цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;</li> <li>□ регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</li> <li>□ особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов;</li> </ul> <p>порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке</p>

	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li>□ рассчитывать нормативы работы горничных</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>□ организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ принципы взаимодействия с другими службами отеля;</li> <li>□ сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>□ санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>□ порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>□ принципы управления материально-производственными запасами;</li> <li>□ методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>□ правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;</li> <li>□ систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>□ 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</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> <li>□ планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul>



### **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: Специалист по гостеприимству.

Учебная практика УП.03.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, являющегося частью профессионального цикла учебного плана выше названной специальности.

### **4. Объем практики**

В соответствии с утвержденным учебным планом практика реализуется по очной форме обучения на 3 курсе.

Длительность практики составляет всего 2 недели или 72 часа.

## 5. Содержание практики

### Тематический план и содержание учебной практики

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

Код ПК	Содержание ПК	Виды работ	Наименование тем практики	Содержание учебных занятий	Количество часов по темам	Уровень освоения
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	4	2
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Координация деятельности	Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостей номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных	44	3

		<p>подчиненных, в т.ч. на иностранном языке; Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>		<p>помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>оборудование Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p>		
ПК 3.3	<p>Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Выявление показателей качества обслуживания</p>	<p>Поддержание требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p>	24	3

				Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования		
Итого						72

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством).

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## 6. Формы отчетности по практике

Текущий контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися заданий.

В результате освоения программы учебной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Для прохождения промежуточной аттестации каждая подгруппа оформляет отчет о прохождении практики, который должен максимально отражать выполнение заданий в соответствии с программой учебной практики.

Отчет должен включать в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованной литературы и источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

## 7. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения, необходимого для проведения практики

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Основные источники			
Тимохина Т.Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196">https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196</a>
Дополнительные источники			
Николенко П.Г.	Гостиничная индустрия	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903">https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903</a>

## 8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

### 8.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие:

- Учебная аудитория для проведения занятий всех видов (дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, проведения практики.
- Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».

### 8.2 Требования к организации учебной практики

Учебная практика по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда реализуется согласно графика учебного процесса.

Практика проводится в форме работы студентов, направленной на ознакомление с

особенностями профессиональной работы, включая выполнение ими временных разовых и постоянных заданий. Содержание заданий практики позволяют сформировать профессиональные компетенции по виду профессиональной деятельности.

Учебная практика проводится в учебных аудиториях Колледжа АлтГУ преподавателями дисциплин профессионального цикла в соответствии с предусмотренной учебной нагрузкой и программой.

В обязанности руководителя практики входит:

- разработка и ежегодное обновление содержания программы учебной практики;
- контроль реализации программы и условий проведения учебной практики;
- оформление отчетных документов по учебной практике.

Студенты при прохождении учебной практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики.

Для выполнения заданий обучающиеся делятся на подгруппы, количество человек в которых определяется руководителем учебной практики в зависимости от сложности и объема выполняемых работ). Примеры заданий представлены в фонде оценочных средств по учебной практике.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол № 04  
от « 26 » июня 2023 г.

**ПРОГРАММА**

производственной практики

(указать вид практики)

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

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

Барнаул 2023



## 1. Вид практики, способы и форма ее проведения

Вид практики: производственная.

Способы проведения: стационарная.

Форма проведения практики: концентрированная.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ППСЗ

В результате освоения программы производственной практики по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li><li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li><li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li><li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li><li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li><li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li></ul>
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li><li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li><li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li><li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации;</li></ul>

	<p>планировать процесс поиска;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении</li> </ul>

<p>среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>□ определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>□ основы здорового образа жизни;</li> <li>□ условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>□ средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>□ применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ современные средства и устройства информатизации;</li> <li>□ порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>□ использовать современное программное обеспечение</li> </ul>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>□ основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>□ лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>□ особенности произношения;</li> <li>□ правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>□ участвовать в диалогах на знакомые общие и</li> </ul>

	<p>профессиональные темы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>
<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li><input type="checkbox"/> нормы обслуживания</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li><input type="checkbox"/> определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li><input type="checkbox"/> выполнять регламенты службы питания</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности;</li> </ul>

<p>текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ требования к обслуживающему персоналу;</li> <li>□ цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;</li> <li>□ регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</li> <li>□ особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов;</li> </ul> <p>порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li>□ рассчитывать нормативы работы горничных</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>□ организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ принципы взаимодействия с другими службами отеля;</li> <li>□ сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>□ санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>□ порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>□ принципы управления материально-производственными запасами;</li> <li>□ методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>□ правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;</li> <li>□ систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> </ul>

	<p>□ 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</p> <p>Имеет практический опыт в:</p> <p>□ контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>□ планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>
--	--

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: Специалист по гостеприимству.

Производственная практика ПП.03.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, являющегося частью профессионального цикла учебного плана выше названной специальности.

### 4. Объем практики

В соответствии с утвержденным учебным планом практика реализуется по очной форме обучения на 3 курсе.

Длительность практики составляет всего 2 недели или 72 часа.

**5. Содержание практики**  
**Тематический план и содержание производственной практики**  
**по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Код ПК	Вид деятельности	Виды работ	Количество часов	Уровень освоения
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	6	2
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	56	3

ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Оформление отчетной документации Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Оформление актов на списание малоценного инвентаря	10	2
Итого			72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством).

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).



## 6. Формы отчетности по практике

По результатам практики руководителями практики от Колледжа и от организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций. Руководитель практики от организации пишет характеристику на студента, отмечает полученные им навыки, отражающие уровень освоения профессиональных компетенций, уровень подготовки и профессиональные качества.

В процессе прохождения практики, обучающиеся заполняют дневники практики, в которые ежедневно вносят записи о проделанной работе. В том случае, если студент проходит практику в той организации, где нет возможности освоить навыки по выполнению какого-либо вида работ, он должен выполнить индивидуальное задание для полного освоения компетенций (примеры заданий представлены в фонде оценочных средств).

Промежуточная аттестация по производственной практике проходит в форме дифференцированного зачета на основе:

- наличия положительного аттестационного листа;
- заполненного дневника практики, содержащего положительную характеристику студента;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Отчет студента по практике должен максимально отражать его работу в период прохождения практики в соответствии с ее программой.

Отчет по практике состоит из следующих элементов:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованной литературы и источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

## 7. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения, необходимого для проведения практики

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Основные источники			
Тимохина Т.Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196">https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196</a>
Дополнительные источники			
Николенко П.Г.	Гостиничная индустрия	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903">https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903</a>

## 8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

### 8.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие:

- Учебная аудитория для проведения занятий всех видов (дисциплинарной,

междисциплинарной и модульной подготовки), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, проведения практики.

– Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».

Реализация программы производственной практики предполагает наличие:

– Места проведения практики, предоставляемые на основе договоров с профильными организациями. Предприятия гостиничной индустрии: гостиницы, отели, хостелы, гостевые дома, гостиничные комплексы и другие коллективные средства размещения. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию деятельности и возможности, обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

## **8.2 Требования к организации производственной практики**

Производственная практика по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда проводится в организациях на основе прямых договоров, заключаемых между ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет» и организациями.

Сроки проведения производственной практики устанавливаются в соответствии с учебным планом при освоении профессионального модуля. Период проведения практики включается в график учебного процесса.

Организация (предприятие, учреждение, фирма) как база практики должно:

- иметь сферы деятельности, предусмотренные программой практики;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой.

Для прохождения практики студенту предоставляется право выбора базы практики. Базами практик являются действующие предприятия гостиничного сектора: гостиницы, отели, хостелы, гостевые дома, гостиничные и туристские комплексы.

При прохождении практики в организациях трудоемкость для студентов составляет 36 часов в неделю.

При наличии вакантных должностей студенты могут зачисляться на них, если работа соответствует требованиям программы практики.

Студенты при прохождении производственной практики в организациях обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от Колледжа и от организации.

Направление на практику оформляется приказом по Университету за подписью первого проректора по УР с указанием закрепления каждого студента за организацией, вида и сроков прохождения практики, руководителя практики от Колледжа АлтГУ.

## **8.3 Организация практики студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Практика студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется в соответствии с Положением о практике студентов, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования в ФГБОУ ВПО «Алтайский государственный университет».

При выборе мест происхождения практики студентами с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся. При определении мест учебной и производственной практики для студентов с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации индивидуальной программы реабилитации и медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

На основании личного заявления студента практика может проводиться в структурных подразделениях университета.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол № 04  
от « 26 » июня 2023 г.

**ПРОГРАММА**

учебная практика

(указать вид практики)

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

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

Барнаул 2023

## 1. Вид практики, способы и форма ее проведения

Вид практики: учебная.

Способы проведения: стационарная.

Форма проведения практики: концентрированная.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ППСЗ

В результате освоения программы учебной практики по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li><li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li><li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li><li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li><li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li><li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li></ul>
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li><li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li><li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li><li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации;</li><li><input type="checkbox"/> планировать процесс поиска;</li><li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li><li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li><input type="checkbox"/> определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии</li> </ul>

	(специальности)
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>□ основы здорового образа жизни;</li> <li>□ условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>□ средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>□ применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ современные средства и устройства информатизации;</li> <li>□ порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>□ использовать современное программное обеспечение</li> </ul>
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>□ основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>□ лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>□ особенности произношения;</li> <li>□ правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>□ участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>□ строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>□ кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>□ писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ основы предпринимательской деятельности;</li> <li>□ основы финансовой грамотности; правила разработки</li> </ul>

<p>предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>бизнес-планов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж;</li> <li><input type="checkbox"/> функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li><input type="checkbox"/> рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;</li> <li><input type="checkbox"/> виды каналов сбыта гостиничного продукта</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</li> <li><input type="checkbox"/> планировать и прогнозировать продажи</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> способы управления доходами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li><input type="checkbox"/> методы управления продажами с учётом сегментации;</li> <li><input type="checkbox"/> способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li><input type="checkbox"/> ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li><input type="checkbox"/> методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ виды отчетности по продажам;</li> <li>□ нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;</li> <li>□ перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;</li> <li>□ методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>□ выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>□ собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>□ ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>□ разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>□ выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>□ проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>□ выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;</li> <li>□ виды отчетности по продажам</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;</li> <li>□ определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</li> <li>□ разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> <li>□ определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</li> </ul>

### **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: Специалист по гостеприимству.

Учебная практика УП.04.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, являющегося частью профессионального цикла учебного плана выше названной специальности.

### **4. Объем практики**

В соответствии с утвержденным учебным планом практика реализуется по очной форме обучения на 2 курсе.

Длительность практики составляет всего 2 недели или 72 часа.

## 5. Содержание практики

### Тематический план и содержание учебной практики по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Код ПК	Содержание ПК	Виды работ	Наименование тем практики	Содержание учебных занятий	Количество часов по темам	Уровень освоения
1	2	3	4	5	6	7
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Планирование деятельности службы бронирования и продаж; Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы бронирования и продаж	Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	6	2
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Координация деятельности подчиненных;	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	60	2

		<p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>		<p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию 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</p>		
--	--	--	--	--	--	--

ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж; Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж	Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	6	2
Итого					72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения: 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством).

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## 6. Формы отчетности по практике

Студенты при прохождении учебной практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики.

Для выполнения заданий обучающиеся делятся на подгруппы, количество человек в которых определяется руководителем учебной практики в зависимости от сложности и объема выполняемых работ). Примеры заданий представлены в фонде оценочных средств по учебной практике.

Текущий контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися заданий.

В результате освоения программы учебной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Для прохождения промежуточной аттестации каждая подгруппа оформляет отчет о прохождении практики, который должен максимально отражать выполнение заданий в соответствии с программой учебной практики.

Отчет должен включать в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованной литературы и источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

## 7. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения, необходимого для проведения практики

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Основные источники			
Тимохина Т.Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196">https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196</a>
Дополнительные источники			
Николенко П.Г.	Гостиничная индустрия	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903">https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903</a>

## 8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

### 8.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие:

– Учебная аудитория для проведения занятий всех видов (дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, проведения практики.

– Лаборатория и тренинговый кабинет: тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

## 8.2 Требования к организации учебной практики

Учебная практика по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж реализуется согласно графика учебного процесса.

Практика проводится в форме работы студентов, направленной на ознакомление с особенностями профессиональной работы, включая выполнение ими временных разовых и постоянных заданий. Содержание заданий практики позволяют сформировать профессиональные компетенции по виду профессиональной деятельности.

Учебная практика проводится в учебных аудиториях Колледжа АлтГУ преподавателями дисциплин профессионального цикла в соответствии с предусмотренной учебной нагрузкой и программой.

В обязанности руководителя практики входит:

- разработка и ежегодное обновление содержания программы учебной практики;
- контроль реализации программы и условий проведения учебной практики;
- оформление отчетных документов по учебной практике.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол № 04  
от « 26 » июня 2023 г.

**ПРОГРАММА**

производственной практики

(указать вид практики)

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

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

## 1. Вид практики, способы и форма ее проведения

Вид практики: производственная.

Способы проведения: стационарная.

Форма проведения практики: концентрированная.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ПССЗ

В результате освоения программы производственной практики по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li><li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li><li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li><li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li><li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li><li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li></ul>
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li><li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li><li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li><li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации;</li><li><input type="checkbox"/> планировать процесс поиска;</li><li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li><li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li><input type="checkbox"/> определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии</li> </ul>

	(специальности)
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li><input type="checkbox"/> основы здорового образа жизни;</li> <li><input type="checkbox"/> условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li><input type="checkbox"/> средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li><input type="checkbox"/> применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> современные средства и устройства информатизации;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li><input type="checkbox"/> использовать современное программное обеспечение</li> </ul>
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li><input type="checkbox"/> лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности произношения;</li> <li><input type="checkbox"/> правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>
ОК 11. Использовать знания	Знает:

<p>по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж;</li> <li><input type="checkbox"/> функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li><input type="checkbox"/> рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;</li> <li><input type="checkbox"/> виды каналов сбыта гостиничного продукта</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</li> <li><input type="checkbox"/> планировать и прогнозировать продажи</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> способы управления доходами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li><input type="checkbox"/> методы управления продажами с учётом сегментации;</li> <li><input type="checkbox"/> способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li><input type="checkbox"/> ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li><input type="checkbox"/> методы максимизации доходов гостиницы;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>□ виды отчетности по продажам;</li> <li>□ нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;</li> <li>□ перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;</li> <li>□ методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>□ выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>□ собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>□ ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>□ разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>□ выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>□ проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>□ выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;</li> <li>□ виды отчетности по продажам</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;</li> <li>□ определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</li> <li>□ разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> <li>□ определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</li> </ul>

### **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: Специалист по гостеприимству.

Производственная практика ПП.04.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, являющегося частью профессионального цикла учебного плана выше названной специальности.

### **4. Объем практики**

В соответствии с утвержденным учебным планом практика реализуется по очной форме обучения на 2 курсе.

Длительность практики составляет всего 2 недели или 72 часа.

## 5. Содержание практики

### Тематический план и содержание производственной практики по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Код ПК	Вид деятельности	Виды работ	Количество часов	Уровень освоения
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6	2
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление принятых заявок на резервирование номеров	60	3



		<p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p>		
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	6	3

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством).

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## 6. Формы отчетности по практике

По результатам практики руководителями практики от Колледжа и от организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций. Руководитель практики от организации пишет характеристику на студента, отмечает полученные им навыки, отражающие уровень освоения профессиональных компетенций, уровень подготовки и профессиональные качества.

В процессе прохождения практики, обучающиеся заполняют дневники практики, в которые ежедневно вносят записи о проделанной работе. В том случае, если студент проходит практику в той организации, где нет возможности освоить навыки по выполнению какого-либо вида работ, он должен выполнить индивидуальное задание для полного освоения компетенций (примеры заданий представлены в фонде оценочных средств).

Промежуточная аттестация по производственной практике проходит в форме дифференцированного зачета на основе:

- наличия положительного аттестационного листа;
- заполненного дневника практики, содержащего положительную характеристику студента;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Отчет студента по практике должен максимально отражать его работу в период прохождения практики в соответствии с ее программой.

Отчет по практике состоит из следующих элементов:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованной литературы и источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

## 7. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения, необходимого для проведения практики

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Основные источники			
Тимохина Т.Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196">https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196</a>
Дополнительные источники			
Николенко П.Г.	Гостиничная индустрия	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903">https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903</a>

## 8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

### 8.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики предполагает наличие:

Места проведения практики, предоставляемые на основе договоров с профильными организациями. Предприятия гостиничной индустрии: гостиницы, отели, hostels, гостевые

дома, гостиничные комплексы и другие коллективные средства размещения. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию деятельности и возможности обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

## **8.2 Требования к организации производственной практики**

Производственная практика по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж проводится в организациях на основе прямых договоров, заключаемых между ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет» и организациями.

Сроки проведения производственной практики устанавливаются в соответствии с учебным планом при освоении профессионального модуля. Период проведения практики включается в график учебного процесса.

Организация (предприятие, учреждение, фирма) как база практики должно:

- иметь сферы деятельности, предусмотренные программой практики;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой.

Для прохождения практики студенту предоставляется право выбора базы практики. Базами практик являются действующие предприятия гостиничного сектора: гостиницы, отели, hostels, гостевые дома, гостиничные и туристские комплексы.

При прохождении практики в организациях трудоемкость для студентов составляет 36 часов в неделю. При наличии вакантных должностей студенты могут зачисляться на них, если работа соответствует требованиям программы практики.

Студенты при прохождении производственной практики в организациях обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от Колледжа и от организации.

Направление на практику оформляется приказом по Университету за подписью первого проректора по УР с указанием закрепления каждого студента за организацией, вида и сроков прохождения практики, руководителя практики от Колледжа АлтГУ.

## **8.3 Организация практики студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Практика студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется в соответствии с Положением о практике студентов, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования в ФГБОУ ВПО «Алтайский государственный университет».

При выборе мест происхождения практики студентами с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся. Места учебной практики для студентов с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации индивидуальной программы реабилитации и медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. На основании личного заявления студента практика может проводиться в структурных подразделениях университета.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол № 04  
от « 26 » июня 2023 г.

**ПРОГРАММА**

учебная практика

---

(указать вид практики)

по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

## 1. Вид практики, способы и форма ее проведения

Вид практики: учебная.

Способы проведения: стационарная.

Форма проведения практики: концентрированная.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ППСЗ

В результате освоения программы учебной практики по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li><li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li><li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li><li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li><li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li><li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li></ul>
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li><li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li><li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li><li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации;</li><li><input type="checkbox"/> планировать процесс поиска;</li><li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li><li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li><input type="checkbox"/> определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии</li> </ul>

	(специальности)
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>□ основы здорового образа жизни;</li> <li>□ условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>□ средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>□ применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ современные средства и устройства информатизации;</li> <li>□ порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>□ использовать современное программное обеспечение</li> </ul>
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>□ основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>□ лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>□ особенности произношения;</li> <li>□ правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>□ участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>□ строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>□ кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>□ писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>

<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li><input type="checkbox"/> стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li><input type="checkbox"/> цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> стандартное оборудование службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;</li> <li><input type="checkbox"/> виды отчетной документации;</li> </ul> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li><input type="checkbox"/> выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</li> <li><input type="checkbox"/></li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> оформления документов и ведения диалогов на</li> </ul>



### **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: Специалист по гостеприимству.

Учебная практика УП.05.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье, являющегося частью профессионального цикла учебного плана выше названной специальности.

### **4. Объем практики**

В соответствии с утвержденным учебным планом практика реализуется по очной форме обучения на 1 курсе.

Длительность практики составляет всего 2 недели или 72 часа.

**5. Содержание практики**  
**Тематический план и содержание учебной практики**  
**по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портъе**

Код	Содержание ПК	Виды работ	Наименование тем практики	Содержание учебных занятий	Количество часов по темам	Уровень освоения
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<p>Организация деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;</p> <p>Организация деятельности служащего по предоставлению гостю информации о гостиничных услугах</p> <p>Организация деятельности служащего по отъезду и проводам гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p>	<p>Подготовка рабочих мест и организация работы службы приема и размещения</p> <p>Координация работы сотрудников службы приема и размещения</p>	<p>создание проекта учебной гостиницы; проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей;</p> <p>проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей;</p> <p>составление проекта договора с турфирмой</p> <p>оформление гостей;</p> <p>подготовка пакета гостиничных услуг по заявке потребителя;</p> <p>расчёт стоимости пакета гостиничных услуг;</p> <p>выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>освоение правил оформления счетов</p>	72	2

				гостей и расчетов с ними; освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию		
					Итого	72

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения: 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством).  
 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## 6. Формы отчетности по практике

Текущий контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися заданий.

В результате освоения программы учебной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Для прохождения промежуточной аттестации каждая подгруппа оформляет отчет о прохождении практики, который должен максимально отражать выполнение заданий в соответствии с программой учебной практики.

Отчет должен включать в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованной литературы и источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

## 7. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения, необходимого для проведения практики

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Основные источники			
Тимохина Т.Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196">https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196</a>
Дополнительные источники			
Николенко П.Г.	Гостиничная индустрия	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903">https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903</a>

## 8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

### 8.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие:

- Учебная аудитория для проведения занятий всех видов (дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, проведения практики.
- Лаборатория: гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями).

### 8.2 Требования к организации учебной практики

Учебная практика по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего

Портье реализуется согласно графика учебного процесса.

Практика проводится в форме работы студентов, направленной на ознакомление с особенностями профессиональной работы, включая выполнение ими временных разовых и постоянных заданий. Содержание заданий практики позволяют сформировать профессиональные компетенции по виду профессиональной деятельности.

Учебная практика проводится в учебных аудиториях Колледжа АлтГУ преподавателями дисциплин профессионального цикла в соответствии с предусмотренной учебной нагрузкой и программой.

В обязанности руководителя практики входит:

□ разработка и ежегодное обновление содержания программы учебной практики;

□ контроль реализации программы и условий проведения учебной практики;

□ оформление отчетных документов по учебной практике.

Студенты при прохождении учебной практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики.

Для выполнения заданий обучающиеся делятся на подгруппы, количество человек в которых определяется руководителем учебной практики в зависимости от сложности и объема выполняемых работ). Примеры заданий представлены в фонде оценочных средств по учебной практике.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол № 04  
от « 26 » июня 2023 г.

**ПРОГРАММА**

производственной практики

(указать вид практики)

по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

## 1. Вид практики, способы и форма ее проведения

Вид практики: производственная.

Способы проведения: стационарная.

Форма проведения практики: концентрированная.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ППСЗ

В результате освоения программы производственной практики по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портъе:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li><li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li><li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li><li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li><li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li><li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li></ul>
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li><li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li><li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li><li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации;</li><li><input type="checkbox"/> планировать процесс поиска;</li><li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li><li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li><input type="checkbox"/> определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии</li> </ul>



	(специальности)
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li><input type="checkbox"/> основы здорового образа жизни;</li> <li><input type="checkbox"/> условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li><input type="checkbox"/> средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li><input type="checkbox"/> применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> современные средства и устройства информатизации;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li><input type="checkbox"/> использовать современное программное обеспечение</li> </ul>
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li><input type="checkbox"/> лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности произношения;</li> <li><input type="checkbox"/> правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>
ОК 11. Использовать знания	Знает:

<p>по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li><input type="checkbox"/> стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li><input type="checkbox"/> цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> стандартное оборудование службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;</li> <li><input type="checkbox"/> виды отчетной документации;</li> </ul> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li><input type="checkbox"/> выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</li> </ul> <p><input type="checkbox"/></p> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>

### **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: Специалист по гостеприимству.

Производственная практика ПП.05.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье, являющегося частью профессионального цикла учебного плана выше названной специальности.

### **4. Объем практики**

В соответствии с утвержденным учебным планом практика реализуется по очной форме обучения на 1 курсе.

Длительность практики составляет всего 2 недели или 72 часа.

## 5. Содержание практики

### Тематический план и содержание производственной практики по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портъе

Код	Вид деятельности	Виды работ	Количество часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Вводное занятие. Знакомство с требованиями организации. Инструктаж по технике безопасности.</p> <p>Определение организационно-правовой формы организации. Определение целей и миссии гостиницы. Формулирование «дерева целей». Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале.</p> <p>Определение и описание характера выполняемых работ (услуг).</p> <p>Изучение штатного расписания. Определение структурных подразделений. Изучение организационной структуры подразделений гостиницы.</p> <p>Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портъе, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу).</p> <p>Описание офисного оборудования в отчете. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reception с презентацией их в отчете.</p> <p>Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия.</p> <p>Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов. Осуществление регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных: правила регистрации.</p> <p>Оформление документации в службе приема и размещения</p>	72	2

		<p>при оформлении въезда и выезда гостей. Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения.</p> <p>Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией).</p> <p>Документооборот гостиницы.</p> <p>Осуществление должностных обязанностей портье.</p> <p>Обслуживание и эксплуатация номерного фонда. Составление шахматки.</p>		
		<p>Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансфера, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес -мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице. Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации.</p> <p>Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание.</p> <p>Процедуры подготовки счета и принятия оплаты.</p> <p>Технология автоматизированной системы обработки документации организации. Правила хранения и поиска</p>		
		Итого	72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством).

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## 6. Формы отчетности по практике

По результатам практики руководителями практики от Колледжа и от организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций. Руководитель практики от организации пишет характеристику на студента, отмечает полученные им навыки, отражающие уровень освоения профессиональных компетенций, уровень подготовки и профессиональные качества.

В процессе прохождения практики, обучающиеся заполняют дневники практики, в которые ежедневно вносят записи о проделанной работе. В том случае, если студент проходит практику в той организации, где нет возможности освоить навыки по выполнению какого-либо вида работ, он должен выполнить индивидуальное задание для полного освоения компетенций (примеры заданий представлены в фонде оценочных средств).

Промежуточная аттестация по производственной практике проходит в форме дифференцированного зачета на основе:

- наличия положительного аттестационного листа;
- заполненного дневника практики, содержащего положительную характеристику студента;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Отчет студента по практике должен максимально отражать его работу в период прохождения практики в соответствии с ее программой. Отчет по практике состоит из следующих элементов:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованной литературы и источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

## 7. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения, необходимого для проведения практики

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Основные источники			
Тимохина Т.Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196">https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196</a>
Дополнительные источники			
Николенко П.Г.	Гостиничная индустрия	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903">https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-517903</a>

## 8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

### 8.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики предполагает наличие: Места проведения практики, предоставляемые на основе договоров с профильными организациями. Предприятия гостиничной индустрии: гостиницы, отели, hostels, гостевые дома, гостиничные комплексы и другие коллективные средства размещения. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики

соответствует содержанию деятельности и возможности, обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

## **8.2 Требования к организации производственной практики**

Производственная практика по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье проводится в организациях на основе прямых договоров, заключаемых между ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет» и организациями.

Сроки проведения производственной практики устанавливаются в соответствии с учебным планом при освоении профессионального модуля. Период проведения практики включается в график учебного процесса.

Организация (предприятие, учреждение, фирма) как база практики должно:

- иметь сферы деятельности, предусмотренные программой практики;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой.

Для прохождения практики студенту предоставляется право выбора базы практики. Базами практик являются действующие предприятия гостиничного сектора: гостиницы, отели, hostels, гостевые дома, гостиничные и туристские комплексы.

При прохождении практики в организациях трудоемкость для студентов составляет 36 часов в неделю.

При наличии вакантных должностей студенты могут зачисляться на них, если работа соответствует требованиям программы практики.

Студенты при прохождении производственной практики в организациях обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от Колледжа и от организации. Направление на практику оформляется приказом по Университету за подписью первого проректора по УР с указанием закрепления каждого студента за организацией, вида и сроков прохождения практики, руководителя практики от Колледжа АлтГУ.

## **8.3 Организация практики студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Практика студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется в соответствии с Положением о практике студентов, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования в ФГБОУ ВПО «Алтайский государственный университет».

При выборе мест происхождения практики студентами с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся. При определении мест учебной и производственной практики для студентов с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации индивидуальной программы реабилитации и медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

На основании личного заявления студента практика может проводиться в структурных подразделениях университета.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол № 04  
от « 26 » июня \_\_\_\_\_ 2023 г.

**ПРОГРАММА**

---

преддипломная практика

(указать вид практики)

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

Барнаул 2023



## 1. Вид практики, способы и форма ее проведения

Вид практики: производственная.

Способы проведения: стационарная.

Форма проведения практики: концентрированная.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ППСЗ

В результате освоения программы преддипломной практики:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li><li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li><li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li><li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li><li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li><li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li><li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li></ul>
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li><li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li><li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li></ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li><li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации;</li><li><input type="checkbox"/> планировать процесс поиска;</li><li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Умеет:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li><input type="checkbox"/> определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li><input type="checkbox"/> основы здорового образа жизни;</li> <li><input type="checkbox"/> условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li><input type="checkbox"/> средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li><input type="checkbox"/> применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> современные средства и устройства информатизации;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li><input type="checkbox"/> использовать современное программное обеспечение</li> </ul>
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li><input type="checkbox"/> лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности произношения;</li> <li><input type="checkbox"/> правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>
<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;</li> <li><input type="checkbox"/> принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</li> <li><input type="checkbox"/> направленность работы подразделений службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> функциональные обязанности сотрудников;</li> <li><input type="checkbox"/> правила работы с информационной базой данных гостиницы</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li><input type="checkbox"/> определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</li> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</li> </ul>

<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>□ стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>□ цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</li> <li>□ стандартное оборудование службы приема и размещения;</li> <li>□ порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;</li> <li>□ виды отчетной документации;</li> <li>□ правила поведения в конфликтных ситуациях</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>□ проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>□ выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>□ организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания;</li> </ul> <p>основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ категории гостей и особенности обслуживания;</li> <li>□ правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать работу сотрудников 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</li> </ul>

	<p>дел при окончании смены;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</li> </ul>
<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ задач, функций и особенности работы службы питания;</li> <li>□ законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;</li> <li>□ особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;</li> <li>□ требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>□ требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;</li> <li>□ профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>□ оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ планировании деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>
<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ технологии организации процесса питания;</li> <li>□ требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>□ специализированных информационных программ и</li> </ul>

	<p>технологий, используемых в работе службы питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ этапов процесса обслуживания;</li> <li>□ технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</li> <li>□ профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</li> <li>□ регламенты службы питания</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>□ организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы питания;</li> <li>□ организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>
<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>□ методы оценки качества предоставленных услуг;</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <p>контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>
<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>□ методика определения потребностей службы</li> </ul>

<p>фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ нормы обслуживания</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li>□ выполнять регламенты службы питания</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности;</li> <li>□ требования к обслуживающему персоналу;</li> <li>□ цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;</li> <li>□ регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</li> <li>□ особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов;</li> <li>□ порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li>□ рассчитывать нормативы работы горничных</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>□ организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ принципы взаимодействия с другими службами отеля;</li> <li>□ сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);</li> </ul>



<p>требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>□ санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>□ порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>□ принципы управления материально-производственными запасами;</li> <li>□ методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>□ правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;</li> <li>□ систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>□ 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</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> <li>□ планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul>
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж;</li> <li>□ функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li>□ рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;</li> <li>□ виды каналов сбыта гостиничного продукта</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ планировать и прогнозировать продажи</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ способы управления доходами гостиницы;</li> <li>□ особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li> <li>□ особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>□ методы управления продажами с учётом сегментации;</li> <li>□ способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>□ особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>□ ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>□ методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>□ критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>□ виды отчетности по продажам;</li> <li>□ нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;</li> <li>□ перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методiku проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>□ выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>□ собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>□ ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>□ разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>□ выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>□ проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</li> </ul> <p>Имеет практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>□ выявлении конкурентоспособности гостиничного</li> </ul>

	продукта; <input type="checkbox"/> оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знает: <input type="checkbox"/> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; <input type="checkbox"/> виды отчетности по продажам Умеет: <input type="checkbox"/> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; <input type="checkbox"/> определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; <input type="checkbox"/> разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта Имеет практический опыт в: <input type="checkbox"/> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей <input type="checkbox"/> определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Программа преддипломной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: Специалист по гостеприимству.

### 4. Объем практики

В соответствии с утвержденным учебным планом практика реализуется по очной форме обучения на 3 курсе.

Длительность практики составляет всего 4 недели или 144 часа.

**5. Содержание практики**  
**Тематический план и содержание преддипломной практики**

<b>Наименование тем практики</b>	<b>Виды работ</b>	<b>Количество часов</b>
Общее количество часов		<b>144</b>
в том числе:		
Инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с объектом практики, режимом работы, работой структурных подразделений, инструктаж и проверка знаний по охране труда, технике безопасности и противопожарной защиты. Ознакомление с графиком прохождения практики	<b>4</b>
Обсуждение организационных вопросов с руководителем практики от организации	Обсуждение и уточнение индивидуального задания по теме ВКР	<b>2</b>
Ознакомление с видами деятельности и общей структурой организации	Общие сведения о предприятии, учредительные документы, виды деятельности, подразделения организации, производственная и организационная структура организации, функциональные взаимосвязи подразделений и служб.	<b>8</b>
Непосредственное участие в работе организации	<p>Ознакомиться с организационно-правовой формой гостиничного предприятия, с его организационной структурой.</p> <p>Изучить номерной фонд гостиницы (отеля).</p> <p>Изучить организацию приема, размещения и выписки гостей.</p> <p>Проанализировать организацию бронирования гостиничных услуг.</p> <p>Проанализировать организацию обслуживания гостей в процессе проживания.</p> <p>Изучить организацию продажи гостиничного продукта.</p> <p>Изучить организацию управления персоналом.</p> <p>Проанализировать сведения о предмете исследования ВКР.</p>	<b>50</b>

<p>Выполнение индивидуального задания по теме выпускной квалификационной работы</p>	<p>Реализация практической части ВКР:          Определять объект и предмет исследования.          Определять цель и конкретные задачи исследования.          Составить обзор нормативной документации, регламентирующей организацию деятельности гостиничного предприятия согласно предмета исследования ВКР.          Составить обзор экономической, управленческой, маркетинговой литературы освещающей организацию деятельности гостиничного предприятия согласно предмета исследования ВКР.          Исследовать сущность, виды и характеристику оценки предмета исследования ВКР.          Изучить номерной фонд гостиницы (отеля) согласно предмета исследования ВКР.          Изучить организацию приема, размещения и выписки гостей согласно предмета исследования ВКР.          Изучить организацию бронирования гостиничных услуг согласно предмета исследования ВКР.          Изучить организацию обслуживания гостей в процессе проживания согласно предмета исследования ВКР.          Изучить организацию продажи гостиничного продукта согласно предмета исследования ВКР.          Изучить организацию управления персоналом согласно предмета исследования ВКР.</p>	<p><b>48</b></p>
<p>Систематизация материалов, собранных для написания выпускной квалификационной работы</p>	<p>Сбор, оценка, обработка, систематизация практического материала для выполнения выпускной квалификационной работы.</p>	<p><b>22</b></p>
<p>Написание отчета по практике</p>	<p>Написание отчета по производственной практике (преддипломной), защита отчета.</p>	<p><b>10</b></p>

## 6. Формы отчетности по практике

Текущий контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики от Колледжа в процессе выполнения обучающимися работ в организациях.

В результате освоения программы преддипломной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Отчетные документы о прохождении преддипломной практики:

- дневник прохождения практики
- аттестационный лист по практике
- отчет о прохождении практики

Отчет студента по практике должен максимально отражать его индивидуальную работу в период прохождения преддипломной практики в соответствии с заданием на выполнение выпускной квалификационной работы.

Критерии оценивания отчета:

- Отлично (100-85 баллов)

При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя.

- Хорошо (84-70 баллов)

При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя.

- Удовлетворительно (69-50 баллов)

Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.

- Неудовлетворительно (49-0 баллов)

Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.

## 7. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения, необходимого для проведения практики

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Основная литература			
Тимохина Т.Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196">https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-512196</a>
Дополнительная литература			
Бугорский В.П.	Организация туристской индустрии. Правовые основы	М.: Издательство Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-513722">https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-513722</a>

## **8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики**

### **8.1 Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация программы преддипломной практики предполагает наличие оборудованных рабочих мест проведения практики в: на предприятиях гостиничного сектора. Рабочие места практики должны обеспечивать условия безопасного выполнения работ. Выбору базы практики предшествует работа по изучению возможностей, а также применения современных природоохранных технологий, наличия высококвалифицированных специалистов.

Таким образом, при выборе базы преддипломной практики учитываются следующие критерии:

- соответствие организации профилю специальности обучения студентов;
- обеспечение квалифицированным руководством;
- оснащенность организации современным оборудованием;
- наличие возможности сбора материалов для дипломной работы в период практики;
- наличие условий для приобретения навыков работы по специальности. Учебной аудитории для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, проведения практики: количество рабочих мест на группу обучающихся 25 человек, рабочего места преподавателя.

### **8.2 Требования к организации преддипломной практики**

В процессе прохождения преддипломной практики студенты выполняют индивидуальные задания, которые соответствуют заданию на выполнение выпускной квалификационной работы. Индивидуальное задание содержит конкретные вопросы, которые детально разрабатываются студентом.

Преддипломная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся на основе договоров, заключаемых между ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет» и организациями.

В период прохождения практики, обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы преддипломной практики.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить преддипломную практику в организации по месту работы, в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся не превышает продолжительность рабочего дня, установленного трудовым законодательством для соответствующих категорий работников.

### **8.3 Организация практики студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Практика студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется в соответствии с Положением о практике студентов, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования в ФГБОУ ВПО «Алтайский государственный университет».

При выборе мест происхождения практики студентами с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся. При определении мест учебной и производственной практики для студентов с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации индивидуальной программы реабилитации и медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации

инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

На основании личного заявления студента практика может проводиться в структурных подразделениях университета.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета  
Отделение природопользования, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета АлтГУ  
протокол № 14  
от 26.06.2023

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной и производственной практике

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Разработчики:

Зарецкая Е.В.,  
преподаватель, первая к.к.

Зарецкая

Одобрено на заседании отделения  
природопользования, сервиса и туризма

Протокол № 15 от 24.02.2023

Согласовано:

Представитель организации-работодателя

Мирошниченко И.С., Зам. генерального директора

АО «Гостиница Барнаул»

(Филиал ООО «Алтайсервис»)

МП

Мирошниченко  
(подпись)

Барнаул 2023

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета  
Отделение природопользования, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета АлГУ  
протокол № 84  
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по учебной практике  
по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
приёма и размещения

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

Разработчик:

Зарецкая Е.В.,  
преподаватель,

Зарецкая

Одобрено на заседании отделения  
природопользования, сервиса и туризма  
Протокол № 05 от 21.02.2023

Согласовано:

Представитель организации-работодателя

Мирошниченко И.С., Зам. генерального директора

АО «Гостиница Барнаул»

(Фамилия, И.О., должность)

Мирошниченко  
(подпись)

МП

Барнаул 2023

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых 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 личное 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языке.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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.

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения учебной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> </ul>	Устный опрос № 1 Ситуационная задача

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li> <li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li> <li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li> <li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>	Устный опрос № 1 Практическая работа
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>	Устный опрос № 1
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами,</li> </ul>	Устный опрос № 2 Устный опрос № 3 Практическая работа

	руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	Устный опрос № 2 Практическая работа
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	Устный опрос № 2 Творческое задание
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li><input type="checkbox"/> определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>	Практическая работа
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li><input type="checkbox"/> основы здорового образа жизни;</li> <li><input type="checkbox"/> условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li><input type="checkbox"/> средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li><input type="checkbox"/> применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной</li> </ul>	Устный опрос № 3 Творческое задание

	профессии (специальности)	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> современные средства и устройства информатизации;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li><input type="checkbox"/> использовать современное программное обеспечение</li> </ul>	Устный опрос № 1 Практическая работа
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li><input type="checkbox"/> лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности произношения;</li> <li><input type="checkbox"/> правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	Устный опрос № 1 Устный опрос № 2
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>	Творческое задание

<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li><input type="checkbox"/> определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</li> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;</li> <li><input type="checkbox"/> принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</li> <li><input type="checkbox"/> направленность работы подразделений службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> функциональные обязанности сотрудников;</li> <li><input type="checkbox"/> правила работы с информационной базой данных гостиницы</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</li> </ul>	<p>Устный опрос № 1 Отчет по практике</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li><input type="checkbox"/> выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li><input type="checkbox"/> стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li><input type="checkbox"/> цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> стандартное оборудование службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки</li> </ul>	<p>Устный опрос № 2 Практическая работа Ситуационная задача Отчет по практике</p>

	<p>гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ виды отчетной документации;</li> <li>□ правила поведения в конфликтных ситуациях</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать работу сотрудников 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;</li> <li>□ контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> <li>□ категории гостей и особенности обслуживания;</li> <li>□ правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</li> </ul>	<p>Творческое задание Отчет по практике</p>

## I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов учебной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения соответствуют видам работ, определенным в РП профессионального модуля:

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 1**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Планирование деятельности службы приема и размещения; Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 9, ОК 10, ПК 1.1.



### 3. Пример оценочного средства:

#### Примерный перечень вопросов:

1. Назовите функции службы приема и размещения.
2. Перечислите должностные обязанности сотрудников СПиР конкретной гостиницы.
3. Порядок организации рабочего места администратора (особенности; виды стоек размещения и их назначение; оборудование рабочего места администратора).
4. Этапы регистрации и поселения гостя.
5. Порядок консультирования гостей, выяснения потребностей гостей относительно услуг гостиницы (описать порядок предоставления информации об услугах, папка гостя, способы получения информации о потребностях гостя).
6. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
7. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

#### 4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 2**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Координация деятельности подчиненных; Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 10, ПК 1.2.

#### 3. Пример оценочного средства:

#### Примерный перечень вопросов:

1. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей (виды программ, их функционал, преимущества и недостатки. Перечислить какими программами пользуются гостиницы города Барнаула).
2. Опишите особенности регистрации различных категорий гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, несовершеннолетних, гостей с ограниченными возможностями здоровья).
3. Опишите порядок регистрации иностранных граждан.
4. Опишите процесс оформления и подготовки счетов гостей.
5. Особенности обслуживания иностранных гостей. Учет национальных особенностей.
6. Особенности взаимодействия между подразделениями гостиницы.
7. Виды инструктажей. Алгоритм проведения инструктажа.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Практическая работа**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ПК 1.2.

**3. Пример оценочного средства:**

**Задание:**

1. Необходимо разработать вводный инструктаж на рабочем месте для сотрудника СПиР.
2. Подготовить презентацию, необходимую для проведения инструктажа, бланк протокола о прохождении инструктажа сотрудниками.
3. Провести подготовленный инструктаж для группы.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
------------------	----------

85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), подготовившему подробный инструктаж для сотрудника СПиР, выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа, подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите ответил на все вопросы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), подготовившему инструктаж для сотрудника СПиР с небольшими неточностями, выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа с некоторыми неточностями, не подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите ответил на большинство вопросов.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), подготовившему инструктаж для сотрудника СПиР с существенными ошибками, не выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа, не подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите ответил на вопросы с неточностями и ошибками.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), подготовившему инструктаж для сотрудника СПиР с существенными ошибками, не выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа, не подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите не ответил на вопросы.

Критерии оценивания презентации (по 100-балльной системе оценивания)

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Презентация полностью раскрывает содержания темы; информация логично верно структурирована, логически связана, презентация выполнена эстетично в соответствии с требованиями оформления; иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается, выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал – выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Презентация полностью раскрывает содержания темы; информация логично верно структурирована, логически связана, эстетичность и соответствие требованиям оформления; иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается, выступающий не полностью владеет содержанием, излагает материал упуская примеры – выступающий затрудняется самостоятельно ответить на вопросы, пользуется материалами презентации.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Презентация частично раскрывает содержания темы; информация структурирована не логично, эстетичность и соответствие требованиям оформления частичная; иллюстрации среднего качества, текст не читается, выступающий не полностью владеет содержанием, излагает материал упуская примеры – выступающий затрудняется самостоятельно ответить на вопросы, пользуется материалами презентации.

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Презентация частично раскрывает содержания темы; информация структурирована не логично, эстетичность и соответствие требованиям оформления частичная; иллюстрации отсутствуют, текст не читается, выступающий не полностью владеет содержанием, излагает материал упуская примеры – выступающий затрудняется самостоятельно ответить на вопросы.
---	--

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Ситуационная задача**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ПК 1.2.

**3. Пример оценочного средства:**

**Задание:**

Задача № 1

Гость заселился в номер и через некоторое время спустился на ресепшен с жалобой на слабую освещенность в номере. Опишите действия администратора. Укажите документ, регламентирующий нормы освещения в гостиницах.

Задача № 2

У гостя в номере не работает кран в душе. Гость обратился с претензией к администратору. Опишите действия администратора, сроки устранения проблемы, укажите документы, которыми руководствуется администратор.

Задача № 3

Вы администратор на стойке, к вам подходит совершенно разъяренный посетитель и начинает выговаривать претензии, причем в 90% этих его неурядиц ни вы, ни тем более отель вообще не виноват. Опишите свои действия в данной ситуации.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), правильно решившему три задачи, продемонстрировавшему знание нормативно-правовой базы деятельности гостиничного предприятия, знание стандартов обслуживания гостей и алгоритмов выхода из конфликтной ситуации.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), правильно решившему три задачи, продемонстрировавшему знание стандартов обслуживания гостей и алгоритмов выхода из конфликтной ситуации.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), правильно решившему 2 задачи, продемонстрировавшему знание стандартов обслуживания гостей и алгоритмов выхода из конфликтной ситуации.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), правильно решившему 1 задачу, продемонстрировавшему знание стандартов обслуживания гостей и алгоритмов выхода из конфликтной ситуации.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 3**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 4, ОК 8, ПК 1.3.

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. Стандарты обслуживания в гостинице.
2. Требования, предъявляемые к сотрудникам СПиР: внешний вид, здоровье, квалификация.
3. Виды мотивации в гостиничном предприятии.
4. Требования, предъявляемые к охране труда на рабочем месте СПиР.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Творческое задание**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 6, ОК 8, ОК 11, ПК 1.3.

**3. Пример оценочного средства:**

**Задание:**

1. Разработать план повышения лояльности сотрудников.
2. Описать предлагаемые мероприятия с указанием затрат на их реализацию.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	«отлично» задание выполнено полностью: содержание отражает все аспекты, указанные в задании
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	«хорошо» задание выполнено: некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью

50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	«удовлетворительно» задание выполнено не полностью: содержание отражает не все аспекты, указанные в задании
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	«неудовлетворительно» задание не выполнено: содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании, или/и не соответствует требуемому объёму, или/и более 30 % ответа имеет непродуктивный характер (т. е. совпадает с опубликованным источником)

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации** дифференцированный зачет

2. **Процедура проведения промежуточной аттестации:**

По итогам пройденной учебной практики студенты сдают отчет (в группах не более 3 человек). Защита отчета проходит в устной форме.

3. **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Отчет по практике

4. Критерии оценивания отчета по практике

100 балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично 85-100	1. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики. 2. Структурированность и полнота собранного материала. 3. Полнота устного выступления, правильность ответов на вопросы при защите.	При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо 70-84		При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно 50-69		Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно 0-49		Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы

		или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.
--	--	--

5. Перечень вопросов для проведения устного опроса

Перечень вопросов	
1.	Рассказать об основных особенностях регистрации гостей.
2.	Прием, размещение и выписка гостей. Документационное сопровождение.

6. Критерии оценивания ответов на устные вопросы:

100-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (85-100 баллов)	1. Полнота и правильность ответа на поставленный вопрос 2. Степень осознанности, понимания изученного 3. Применение профессиональной терминологии в беседе	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Понимает материал, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры. Излагает материал последовательно используя профессиональную терминологию
Хорошо (70-84 балла)		Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Студент допускает некоторые ошибки, имеются недочеты в последовательности излагаемого материала
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Студент излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в терминологии.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений.

7. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов учебной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Студенты при прохождении учебной практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики.

Для выполнения заданий обучающиеся делятся на подгруппы, количество человек в которых определяется руководителем практики в зависимости от сложности и объема выполняемых работ.

Текущий контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися заданий.

В результате освоения программы учебной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Для прохождения промежуточной аттестации каждая подгруппа оформляет отчет о прохождении практики, который должен максимально отражать выполнение заданий в



соответствии с программой учебной практики.

Отчет должен включать в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с приведенной структурой согласно программы практики;
- заключение;
- список использованных источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

Структура отчета:

**СОДЕРЖАНИЕ** *(перечень всех структурных элементов отчета с указанием страниц)*

**ВВЕДЕНИЕ** *(сроки и название практики, место прохождения, цель и задачи практики, краткая информация о профессии администратор гостиницы)*

### **1 АНАЛИЗ РАБОТЫ АДМИНИСТРАТОРА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

1.1 Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий *(описать действующие документы, провести сравнительный анализ с предыдущей редакцией, сделать вывод о существенных изменениях)*

1.2 Порядок организации рабочего места администратора *(описать особенности организации рабочего места, виды ресепшен и их назначение, необходимое оборудование рабочего места администратора)*

1.3 Консультирование гостей, выяснение потребностей гостей относительно услуг гостиницы *(описать порядок предоставления информации об услугах гостиницы, папка гостя, способы получения информации о потребностях гостя)*

### **2 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ**

2.1 Документационное обеспечение приема и регистрации гостей согласно должностной инструкции администратора *(описать профессиональные программы для регистрации гостей, порядок регистрации российских и иностранных граждан, карта гостя)*

2.2 Особенности размещения различных категорий гостей *(описать особенности регистрации и размещения несовершеннолетних, VIP-гостей, туристских групп, корпоративных гостей)*

2.3 Оформление и подготовка счетов гостей и расчеты с ними. Организация отъезда гостей *(описать порядок выселения из гостиницы, прием номеров по выезду, подготовку счетов, включение дополнительных услуг в счет)*

### **3 ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**

3.1 Разработать вводный инструктаж на рабочем месте для сотрудника службы приема и размещения

3.2 Разработать стандарт телефонного этикета для сотрудника службы приема и размещения

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** *(выводы по результатам прохождения учебной практики)*

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета  
Отделение природопользования, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета АлтГУ  
протокол № 14  
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по производственной практике  
по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
приёма и размещения

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

Разработчик:  
Зарецкая Е.В.,  
преподаватель, первая к.к.  
Зарецкая

Одобрено на заседании отделения  
природопользования, сервиса и туризма  
Протокол № 05 от 21.06.2023

Согласовано:  
Представитель организации-работодателя  
Мирошниченко И.С., Зам. генерального  
директора

АО «Гостиница Барнаул»  
(Фамилия, И.О., должность)

Мирошниченко И.С.  
(подпись)  
МП

Барнаул 2023

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых 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 личное 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языке.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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.

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения производственной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знать: □ актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; □ основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; □ алгоритмы 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	Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике

	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li> <li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li> <li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li> <li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 3 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>□ основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>□ взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 2</p> <p>Индивидуальное задание № 3</p> <p>Отчет по практике</p>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ особенности социального и культурного контекста;</li> <li>□ правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 2</p> <p>Индивидуальное задание № 3</p> <p>Отчет по практике</p>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>□ значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 3</p> <p>Отчет по практике</p>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>□ основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>□ определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 2</p> <p>Индивидуальное задание № 3</p> <p>Отчет по практике</p>
ОК 8. Использовать средства физической	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ роль физической культуры в</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 3</p>

<p>культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ основы здорового образа жизни;</li> <li>□ условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>□ средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>□ применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>	<p>Отчет по практике</p>
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ современные средства и устройства информатизации;</li> <li>□ порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>□ использовать современное программное обеспечение</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>□ основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>□ лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>□ особенности произношения;</li> <li>□ правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>□ участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 2 Индивидуальное задание № 3 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>	Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li><input type="checkbox"/> определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</li> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;</li> <li><input type="checkbox"/> принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</li> </ul>	Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ направленность работы подразделений службы приема и размещения;</li> <li>□ функциональные обязанности сотрудников;</li> <li>□ правила работы с информационной базой данных гостиницы</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</li> </ul>	
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>□ проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>□ выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>□ организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>□ стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>□ цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</li> <li>□ стандартное оборудование службы приема и размещения;</li> <li>□ порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;</li> <li>□ виды отчетной документации;</li> <li>□ правила поведения в конфликтных ситуациях</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 2 Индивидуальное задание № 3 Отчет по практике</p>



<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать работу сотрудников 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;</li> <li>□ контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> <li>□ категории гостей и особенности обслуживания;</li> <li>□ правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 3 Отчет по практике</p>
---	--	---

## I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов *производственной практики* по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

В том случае, если студент проходит практику в той организации, где нет возможности освоить навыки по выполнению какого-либо вида работ, он должен выполнить индивидуальное задание для полного освоения компетенций.

Перечень заданий соответствует видам работ, определенным в РП профессионального модуля.

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 1**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 9, ОК 11, ПК 1.1.

**3. Пример оценочного средства:**

1. Составить калькуляцию стоимости гостиничных услуг (*для размещения группы от 10 до 15 человек, указать сроки проживания, категории номеров, стоимость, питание полупансион, дополнительные услуги*)

Подробное описание в отчете по практике выполнение задание на примере гостиницы, выбранной для прохождения практики.

В приложении к отчету представить прайс на услуги гостиницы, выбранной для прохождения практики.

2. Подробное описание в отчете порядка планирования загрузки гостиницы, планирование потребностей в персонале.

В приложении к отчету представить план загрузки номерного фонда гостиницы, выбранной для прохождения практики.

3. Подробное описание в отчете профессиональных программ для регистрации гостей, их преимущества функционал, описать какие программы используются в гостиницах Барнаула.

В приложении к отчету представить скриншот интерфейса АСУ гостиницы, выбранной для прохождения практики.

#### **4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

#### **➤ ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 2**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 10, ПК 1.1, ПК 1.2.

**3. Пример оценочного средства:**

1. Разработать проект договора на оказание гостиничных услуг для туристической группы (*разработать договор для размещения группы от 10 до 15 человек, указать сроки проживания, категории номеров, стоимость, питание полупансион, дополнительные услуги*)

Подробное описание в отчете по практике выполнение задание на примере гостиницы, выбранной для прохождения практики.

2. Технологический цикл обслуживания в гостинице (*описать этапы обслуживания гостя от момента бронирования до выселения с указанием порядка действий и необходимых документов на каждом этапе*)

В приложении к отчету представить должностную инструкцию администратора гостиницы, выбранной для прохождения практики.

3. Подробное описание в отчете обязанностей ночного портье на примере гостиницы, выбранной для прохождения практики.

В приложении к отчету представить счет на оплату гостиничных услуг (форма № 3-Г) гостиницы, выбранной для прохождения практики.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 3**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 10, ПК 1.2, ПК 1.3.

**3. Пример оценочного средства:**

1. Подробное описание в отчете стандартов обслуживания в гостинице (*описать международные стандарты, их применение на практике*)

2. Составить чек-лист оценки качества обслуживания службы приема и размещения (*разработать список показателей с критериями для проверки работы СПиР от момента бронирования номера до окончания регистрации*)

Подробное описание в отчете по практике выполнение задание на примере гостиницы, выбранной для прохождения практики. В приложении к отчету представить разработанный чек-лист.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению

70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации** дифференцированный зачет

2. **Процедура проведения промежуточной аттестации:**

По итогам пройденной производственной практики студенты сдают отчет. Защита отчета проходит в устной форме.

3. **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО**

3.1 Отчет по практике

. Критерии оценивания отчета по практике

100 балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично 85-100	4. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики. 5. Структурированность и полнота собранного материала. 6. Полнота устного выступления, правильность ответов на вопросы при защите.	При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо 70-84		При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно 50-69		Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные

Неудовлетворительно 0-49		замечания. Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.
-----------------------------	--	---

### 3.2 Дневник по практике

#### Критерии оценивания дневника по практике

4-балльная шкала (уровень освоения)	Показатели	Критерии
Отлично (85 - 100 баллов)	1. Соответствие содержания дневника требованиям программы практики 2. Структурированность и полнота, правильность заполнения дневника	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. Он свободно ориентируется в материалах проведенного исследования. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы, получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо (70-84 балла)	3. Полнота, правильность ответов на вопросы при защите 4. Обоснованность сформулированных предложений	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. При этом в дневнике были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Дневник имеет поверхностный характер заполнения, нечеткую последовательность изложения записей. Студент при собеседовании не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Дневник не имеет детализированного характера заполнения и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.

5. Перечень вопросов для проведения устного опроса

Перечень вопросов
1. Рассказать об основных особенностях регистрации гостей.
2. Прием, размещение и выписка гостей. Документационное сопровождение.
3. В чем заключается ночной аудит? Каким образом осуществляется передача дел по окончании смены?

6. Критерии оценивания ответов на устные вопросы:

100-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (85-100 баллов)	1. Полнота и правильность ответа на поставленный вопрос 2. Степень осознанности, понимания изученного 3. Применение профессиональной терминологии в беседе	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Понимает материал, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры. Излагает материал последовательно используя профессиональную терминологию
Хорошо (70-84 балла)		Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Студент допускает некоторые ошибки, имеются недочеты в последовательности излагаемого материала
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Студент излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в терминологии.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений.

7. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов *производственной практики* по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

В том случае, если студент проходит практику в той организации, где нет возможности освоить навыки по выполнению какого-либо вида работ, он должен выполнить индивидуальное задание для полного освоения компетенций.

Примеры индивидуальных заданий:

- 1) Предоставить должностную инструкцию. Ознакомиться с основными пунктами.
- 2) Разработать проект договора на оказание гостиничных услуг для туристической группы.
- 3) Проанализировать правила проживания в отеле, прайс-лист на услуги гостиницы.
- 4) Составить чек-лист оценки качества обслуживания службы приема и размещения.
- 5) Составить калькуляцию стоимости гостиничных услуг.
- 6) Оформить бланк загрузки номерного фонда.

7) Составить счет-акт (квитанцию № 3-г).

Контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики от Колледжа.

В результате освоения программы производственной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Отчетные документы о прохождении производственной практики:

- дневник прохождения практики;
- аттестационный лист по практике;
- отчет о прохождении практики.

Отчет студента по практике должен максимально отражать его индивидуальную работу в период прохождения практики. Материал для отчета собирается в течение практики, оформляется - после ее окончания. Отчет должен быть представлен в напечатанном виде и содержать 12 - 25 страниц текста на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 (шрифт Times New Roman; размер - 14; интервал - 1,5).

Структура отчета:

**СОДЕРЖАНИЕ** (перечень всех структурных элементов отчета с указанием страниц)

**ВВЕДЕНИЕ** (сроки и название практики, место прохождения, цель и задачи практики, краткая информация о профессии администратор гостиницы)

### 1 ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

1.1 Стандарты обслуживания в гостинице (описать международные стандарты, их применение на практике)

1.2 Профессиональные программы для гостиничных предприятий (описать профессиональные программы для регистрации гостей, их преимущества функционал, описать какие программы используются в гостиницах Барнаула)

1.3 Планирование деятельности службы приема и размещения (описать порядок планирования загрузки гостиницы, планирование потребностей в персонале)

### 2 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1 Организационная структура гостиницы и ее характеристика (указать адрес; контактную информацию; организационно-правовую форму; организационную структуру гостиницы с описанием подразделений (обязательно рисунок схемы))

1.2 Виды услуг, предоставляемых в гостиничном предприятии (указать категории гостиницы; описать основные и дополнительные виды предоставляемых услуг; использовать графический материал)

1.3 Технологический цикл обслуживания в гостинице (описать этапы обслуживания гостя от момента бронирования до выселения с указанием порядка действий и необходимых документов на каждом этапе)

### 3 ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

3.1 Разработать проект договора на оказание гостиничных услуг для туристической группы (разработать договор для размещения группы от 10 до 15 человек, указать сроки проживания, категории номеров, стоимость, питание полупансион, дополнительные услуги)

3.2 Составить калькуляцию стоимости гостиничных услуг (для калькуляции используем данные п. 3.1)

3.2 Составить чек-лист оценки качества обслуживания службы приема и размещения (разработать список показателей с критериями для проверки работы СПиР от момента бронирования номера до окончания регистрации)

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** (выводы по результатам прохождения учебной практики)

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

В приложении необходимо отразить следующие документы (заполненные исходя из места прохождения практики):

- инструкция по технике безопасности / по пожарной безопасности в гостинице;
- должностная инструкция администратора гостиницы;
- план загрузки номерного фонда;
- счет на оплату гостиничных услуг;
- скриншот интерфейса АСУ отеля.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета  
Отделение природопользования, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета АлтГУ  
протокол № 54  
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по учебной практике  
по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
питания

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

Разработчик:

Гривайло О.И.,  
преподаватель

Одобрено на заседании отделения  
природопользования, сервиса и туризма  
Протокол № 15 от 21.02.2023

Согласовано:

Представитель организации-работодателя  
Мирошниченко И.С., Зам. генерального  
директора

АО «Гостиница Барнаул»  
(Фамилия И.О., должность)

  
(подпись)



Барнаул 2023



## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых 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 личное 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языке.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 2.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

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

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения учебной практики по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знать: <ul style="list-style-type: none"><li>– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li>– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li><li>– алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li>– методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li>– структуру плана для решения задач;</li><li>– порядок оценки результатов решения</li></ul>	Устный опрос

	задач профессиональной деятельности	
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>– определять этапы решения задачи;</li> <li>– выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>– составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– реализовать составленный план;</li> <li>– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>– приемы структурирования информации;</li> <li>– формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять задачи для поиска информации;</li> <li>– определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li> <li>– структурировать получаемую информацию;</li> <li>– выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>– оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>– оформлять результаты поиска</li> </ul>	Устный опрос
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>– современная научная и профессиональная терминология;</li> <li>– возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– применять современную научную</li> </ul>	Устный опрос

	<p>профессиональную терминологию;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>	
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>– основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>– взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Устный опрос</p>
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности социального и культурного контекста;</li> <li>– правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	<p>Устный опрос</p>
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>– значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	<p>Устный опрос</p>

<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>– основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li>– пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>– определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>	<p>Устный опрос</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>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>– основы здорового образа жизни;</li> <li>– условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>– средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <p>использовать физкультурно-оздоровительную</p>	<p>Устный опрос</p>
	<p>деятельность для укрепления</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>– применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>– пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>	
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– современные средства и устройства информатизации;</li> <li>– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>– использовать современное программное обеспечение</li> </ul>	<p>Устный опрос</p>

<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>– основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>– лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>– особенности произношения;</li> <li>– правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>– участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>– строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>– кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>– писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	<p>Устный опрос</p>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы предпринимательской деятельности;</li> <li>– основы финансовой грамотности;</li> <li>– правила разработки бизнес-планов;</li> <li>– порядок выстраивания презентации;</li> <li>– кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>– презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>– оформлять бизнес-план;</li> <li>– рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li>– определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li>– презентовать бизнес-идею;</li> <li>– определять источники финансирования</li> </ul>	<p>Устный опрос</p>
<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и</li> </ul>	<p>Устный опрос Отчет по практике</p>

персонале;

– определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке

Знать:

– задач, функций и особенности работы службы питания;

– законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

– особенностей организаций предприятий питания разных типов, методов 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

Иметь практический опыт в:

– планировании деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>– организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технологии организации процесса питания;</li> <li>– требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>– специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания;</li> <li>– этапов процесса обслуживания;</li> <li>– технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</li> <li>– профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</li> <li>– регламенты службы питания</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработки операционных процедур и стандартов службы питания;</li> <li>– организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>– оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	<p>Устный опрос Отчет по практике</p>
<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– критерии и показатели качества обслуживания;</li> </ul>	<p>Устный опрос Отчет по практике</p>

	<p>– методы оценки качества предоставленных услуг;</p> <p>– критерии и показатели качества обслуживания</p> <p>Иметь практический опыт в:</p> <p>– контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	
--	--	--

## I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов учебной практики по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания соответствуют видам работ, определенным в РП профессионального модуля:

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 1**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Планирование деятельности службы питания; Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 2, ОК 9, ОК 10, ПК 2.1, ПК 2.2

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. Назовите функции службы питания.
2. Какое значение имеет рациональная организация труда в общественном питании?
3. Что означает разделение труда внутри отрасли общественного питания?
4. Как разделяется труд внутри предприятия общественного питания?
5. На каких предприятиях общественного питания целесообразно применять разделение труда между работниками?
6. Что означает кооперация труда в общественном питании?
7. Что означает кооперация труда внутри предприятия общественного питания?
8. Какие существуют виды производственных бригад?
9. Где создаются специализированные бригады в общественном питании?
10. В чем сущность и задачи нормированного труда на предприятиях общественного питания?
11. Как перевести количество блюд в условные блюда?
12. Как рассчитывается техническая норма выработки?
13. Как определяется численность работников производства на предприятиях общественного питания?
14. Как определяется численность работников производства по объему продукции и нормам времени?

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.



70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 2**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Материальные ресурсы и оборудование для обеспечения работы службы питания».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ПК 2.1.

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. Организация рабочих мест в предприятиях службы питания гостиничного комплекса
2. Организация работы овощного цеха
3. Организация работы мясо-рыбного цеха
4. Организация работы цеха доработки полуфабрикатов и цеха обработки зелени
5. Организация работы горячего цеха
6. Организация работы холодного цеха
7. Организация работы мучного, кондитерского и кулинарного цеха

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Практическая работа**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ПК 1.2.

**3. Пример оценочного средства:**

**Задание:**

1. Необходимо разработать вводный инструктаж на рабочем месте для сотрудника службы питания.

2. Подготовить презентацию, необходимую для проведения инструктажа, бланк протокола о прохождении инструктажа сотрудниками.

3. Провести подготовленный инструктаж для группы.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), подготовившему подробный инструктаж для сотрудника службы питания, выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа, подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите ответил на все вопросы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту (ке), подготовившему инструктаж для сотрудника службы питания с небольшими неточностями, выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа с некоторыми неточностями, не подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите ответил на большинство вопросов.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), подготовившему инструктаж для сотрудника службы питания с существенными ошибками, не выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа, не подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите ответил на вопросы с неточностями и ошибками.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту (ке), подготовившему инструктаж для сотрудника службы питания с существенными ошибками, не выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа, не подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите не ответил на вопросы.

Критерии оценивания презентации (по 100-балльной системе оценивания)

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Презентация полностью раскрывает содержания темы; информация логично верно структурирована, логически связана, презентация выполнена эстетично в соответствии с требованиями оформления; иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается, выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал – выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории.

70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Презентация полностью раскрывает содержания темы; информация логично верно структурирована, логически связана, эстетичность и соответствие требованиям оформления; иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается, выступающий не полностью владеет содержанием, излагает материал упуская примеры – выступающий затрудняется самостоятельно ответить на вопросы, пользуется материалами презентации.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Презентация частично раскрывает содержания темы; информация структурирована не логично, эстетичность и соответствие требованиям оформления частичная; иллюстрации среднего качества, текст не читается, выступающий не полностью владеет содержанием, излагает материал упуская примеры – выступающий затрудняется самостоятельно ответить на вопросы, пользуется материалами презентации.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Презентация частично раскрывает содержания темы; информация структурирована не логично, эстетичность и соответствие требованиям оформления частичная; иллюстрации отсутствуют, текст не читается, выступающий не полностью владеет содержанием, излагает материал упуская примеры – выступающий затрудняется самостоятельно ответить на вопросы.

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации** дифференцированный зачет
2. **Процедура проведения промежуточной аттестации:**

По итогам пройденной учебной практики студенты сдают отчет (в группах не более 3 человек). Защита отчета проходит в устной форме.

3. **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Отчет по практике

4. Критерии оценивания отчета по практике

100 балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично 85-100	1. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики. 2. Структурированность и полнота собранного материала. 3. Полнота устного выступления, правильность ответов на вопросы при защите.	При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо 70-84		При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя

Удовлетворительно 50-69		Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно 0-49		Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.

### 5. Перечень вопросов для проведения устного опроса

<b>Перечень заданий /работ</b>
1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.
2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.
3. Специальные виды услуг и формы обслуживания.
4. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.
5. Дайте определение услуг общественного питания и назовите ее компоненты.
6. Назовите требования к персоналу и опишите методику определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.
7. Как осуществляется подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.
8. Опишите технологию организации и обслуживания службы Рум-сервис.
9. Как осуществляется организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.

### 6. Критерии оценивания ответов на устные вопросы:

100-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (85-100 баллов)	1. Полнота и правильность ответа на поставленный вопрос 2. Степень осознанности, понимания изученного	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Понимает материал, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры. Излагает материал последовательно используя профессиональную терминологию

Хорошо (70-84 балла)	3. Применение профессиональной терминологии в беседе	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Студент допускает некоторые ошибки, имеются недочеты в последовательности излагаемого материала
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Студент излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в терминологии.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений.

7. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов учебной практики по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Студенты при прохождении учебной практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики.

Для выполнения заданий обучающиеся делятся на подгруппы, количество человек в которых определяется руководителем практики в зависимости от сложности и объема выполняемых работ.

Текущий контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися заданий.

В результате освоения программы учебной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Для прохождения промежуточной аттестации каждая подгруппа оформляет отчет о прохождении практики, который должен максимально отражать выполнение заданий в соответствии с программой учебной практики.

Отчет должен включать в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с приведенной структурой согласно программы практики;

- заключение;

- список использованных источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

Структура отчета:

**СОДЕРЖАНИЕ** (перечень всех структурных элементов отчета с указанием страниц)

**ВВЕДЕНИЕ** (сроки и название практики, место прохождения, цель и задачи практики, краткая информация о профессии администратор гостиницы)

### 1 АНАЛИЗ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1 Нормативные документы, регламентирующие деятельность службы питания гостиничных предприятий (описать действующие документы, провести сравнительный анализ с предыдущей редакцией, сделать вывод о существенных изменениях)

1.2 Порядок организации работы основных цехов предприятия общественного питания гостиничного комплекса (описать особенности организации рабочих мест, необходимое оборудование)

1.3 Консультирование гостей, выяснение потребностей гостей относительно услуг общественного питания гостиницы *(описать порядок предоставления информации об услугах питания гостиницы, способы получения информации о потребностях гостя)*

## 2 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

2.1 Нормативная документация в предприятиях питания гостиничного комплекса *(описать нормативно-техническую документацию)*

2.2 Особенности обслуживания различных категорий гостей *(описать особенности обслуживания VIP-гостей, туристских групп, корпоративных гостей, иностранных гостей)*

2.3 Оформление и подготовка счетов гостей и расчеты с ними.

## 3 ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

3.1 Разработать вводный инструктаж на рабочем месте для сотрудника службы питания

3.2 Разработать стандарт обслуживания гостей для сотрудника службы питания

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** *(выводы по результатам прохождения учебной практики)*

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета  
Отделение природопользования, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета АлтГУ  
протокол № 04  
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по производственной практике  
по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
питания

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

Разработчик:

Тривайло О.И.,  
преподаватель,

Одобрено на заседании отделения  
природопользования, сервиса и туризма  
Протокол № 05 от 24.02.2023

Согласовано:

Представитель организации-работодателя  
Мирошниченко И.С., Зам.генерального  
директора

АО «Гостиница Барнаул»  
(Фамилия, И.О., должность)

МП

(подпись)

Барнаул 2023

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых 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 личное 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языке.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 2.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

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

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения учебной практики по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>– методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– структуру плана для решения задач;</li> <li>– порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> </ul>	Устный опрос



	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>– определять этапы решения задачи;</li> <li>– выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>– составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– реализовать составленный план;</li> <li>– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>– приемы структурирования информации;</li> <li>– формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять задачи для поиска информации;</li> <li>– определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li> <li>– структурировать получаемую информацию;</li> <li>– выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>– оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>– оформлять результаты поиска</li> </ul>	Устный опрос
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>– современная научная и профессиональная терминология;</li> <li>– возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>– определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>	Устный опрос
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>– основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>– взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	Устный опрос

<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности социального и культурного контекста;</li> <li>– правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	<p>Устный опрос</p>
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>– значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	<p>Устный опрос</p>
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>– основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li>– пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>– определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>	<p>Устный опрос</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>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>– основы здорового образа жизни;</li> <li>– условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>– средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>– применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>– пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>	<p>Устный опрос</p>

<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– современные средства и устройства информатизации;</li> <li>– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>– использовать современное программное обеспечение</li> </ul>	<p>Устный опрос</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>– основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>– лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>– особенности произношения;</li> <li>– правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>– участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>– строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>– кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>– писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	<p>Устный опрос</p>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы предпринимательской деятельности;</li> <li>– основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li>– порядок выстраивания презентации;</li> <li>– кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>– презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>– оформлять бизнес-план;</li> <li>– рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li>– определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li>– презентовать бизнес-идею;</li> <li>– определять источники финансирования</li> </ul>	<p>Устный опрос</p>

<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– задачи, функции и особенности работы службы питания;</li> <li>– законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;</li> <li>– особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;</li> <li>– требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>– требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;</li> <li>– профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировании деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>	<p>Устный опрос Отчет по практике Индивидуальное задание*</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технологии организации процесса питания;</li> <li>– требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>– специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания;</li> <li>– этапов процесса обслуживания;</li> <li>– технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</li> <li>– профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</li> <li>– регламенты службы питания</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> </ul>	<p>Устный опрос Отчет по практике Индивидуальное задание*</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>– организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработки операционных процедур и стандартов службы питания;</li> <li>– организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>– оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	
<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>– методы оценки качества предоставленных услуг;</li> <li>– критерии и показатели качества обслуживания</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> </ul>	<p>Устный опрос Отчет по практике Индивидуальное задание*</p>

## I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов *производственной практики* по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания соответствуют видам работ, определенным в РП профессионального модуля:

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 1**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса. Классификация услуг общественного питания».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 2, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 2.1, ПК 2.2

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. Дайте определение предприятия общественного питания?
2. Какие организационно- правовые формы могут иметь предприятия общественного питания?

3. Какие учредительные документы должны иметь предприятия для регистрации?
4. Какие услуги могут предоставлять предприятия общественного питания?
5. По каким признакам классифицируются предприятия общественного питания?
6. По каким признакам, и какие предприятия делятся на классы?
7. По каким признакам делятся предприятия на типы?
8. Назовите основные типы предприятий общественного питания?
9. Каким требованиям отвечают услуги общественного питания?
10. Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий питания?

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 2**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания. Характеристика торговых помещений».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ПК 2.1.

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. Перечислите виды торговых помещений?
2. Какие нормы площади на одно посадочное место утверждены для различных типов ПОП?
3. Какие требования предъявляются к вестибюлю? Дайте характеристику гардероба?
4. Назначение аванзала, его характеристика?
5. Какие требования предъявляются к торговым залам? Дайте определение торговым залам?
6. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов различных классов?
7. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам предприятий общественного питания?
8. Современные требования к мебели залов ресторанов и баров?
9. В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
10. Требования к расстановке мебели, варианты расстановки?
11. Правила расстановки других видов оборудования торгового зала?
12. Основные правила накрытия столов скатертями?
13. Основные правила сервировки столов?
14. Виды сервировки стола?

15. В чем заключается подготовка персонала к обслуживанию?

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 3**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Этапы процесса обслуживания. Специальные виды услуг и формы обслуживания».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ПК 2.1, ПК 2.2.

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
2. Какие факторы влияют на условия труда обслуживающего персонала?
3. Дайте характеристику индивидуальной форме обслуживания официантами?
4. Дайте характеристику звеньевой и бригадной форме обслуживания официантами?
5. Какие общие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?
6. Каким требованиям должен отвечать метрдотель?
7. Каким требованиям должен отвечать официант?
8. Каким требованиям должен отвечать бармен?
9. Квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков.
10. Перечислите права и обязанности метрдотеля.
11. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), подготовившему подробный инструктаж для сотрудника службы питания, выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа, подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите ответил на все вопросы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту (ке), подготовившему инструктаж для сотрудника службы питания с небольшими неточностями, выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа с некоторыми неточностями, не подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите ответил на большинство вопросов.

50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), подготовившему инструктаж для сотрудника службы питания с существенными ошибками, не выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа, не подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите ответил на вопросы с неточностями и ошибками.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту (ке), подготовившему инструктаж для сотрудника службы питания с существенными ошибками, не выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа, не подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите не ответил на вопросы.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 4**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3.

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. Перечислите виды банкетов?
2. Каков порядок приема заказов на обслуживание торжеств?
3. Дайте характеристику банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Каковы его особенности?
4. Каковы особенности организации банкете за столом с частичным обслуживанием Официантами?
5. Назовите специальные виды мебели для торговых залов предприятий питания?
6. Требования предъявляемые к обычным, банкетным, фуршетным столам?
7. Назначение подсобных столов, сервантов и передвижных столиков для официантов?
8. Назовите размеры столов, используемых в предприятиях общественного питания?
9. Требования, предъявляемые к креслам и стульям используемых в ПОП?
10. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним?
11. Перечислите ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды и её ассортимент?
12. Дайте характеристику хрустальной и стеклянной посуды и ее ассортимент?

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), подготовившему подробный инструктаж для сотрудника службы питания, выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа, подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите ответил на все вопросы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту (ке), подготовившему инструктаж для сотрудника службы питания с небольшими неточностями, выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа с некоторыми неточностями, не подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите ответил на большинство вопросов.



50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), подготовившему инструктаж для сотрудника службы питания с существенными ошибками, не выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа, не подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите ответил на вопросы с неточностями и ошибками.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту (ке), подготовившему инструктаж для сотрудника службы питания с существенными ошибками, не выполнившего последовательность действий при проведении инструктажа, не подготовившему протокол о проведении инструктажа. При защите не ответил на вопросы.

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

### 1. Форма проведения промежуточной аттестации дифференцированный зачет

### 2. Процедура проведения промежуточной аттестации:

По итогам пройденной производственной практики студенты сдают отчет (в группах не более 3 человек). Защита отчета проходит в устной форме.

### 2. ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО

#### 3.1 Отчет по практике

. Критерии оценивания отчета по практике

100 балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично 85-100	7. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики. 8. Структурированность и полнота собранного материала. 9. Полнота устного выступления, правильность ответов на вопросы при защите.	При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо 70-84		При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно 50-69		Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.

Неудовлетворительно 0-49		Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.
-----------------------------	--	---

### 3.2 Дневник по практике

#### Критерии оценивания дневника по практике

4-балльная шкала (уровень освоения)	Показатели	Критерии
Отлично (85 - 100 баллов)	1. Соответствие содержания дневника требованиям программы практики 2. Структурированность и полнота, правильность заполнения дневника	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. Он свободно ориентируется в материалах проведенного исследования. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы, получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо (70-84 балла)	5. Полнота, правильность ответов на вопросы при защите 6. Обоснованность сформулированных предложений	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. При этом в дневнике были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Дневник имеет поверхностный характер заполнения, нечеткую последовательность изложения записей. Студент при собеседовании не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Дневник не имеет детализированного характера заполнения и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.

#### 4. Перечень вопросов для проведения устного опроса

Перечень заданий /работ	
1.	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания
2.	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами
3.	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания
4.	Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания
5.	Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания
6.	Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей
7.	Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания
8.	Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами»
9.	Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами
10.	Составление нормативных и технических документов службы питания
11.	В чем заключаются особенности подготовки и организации обслуживания официальных приемов?
12.	Как рассчитываются посуда и приборы согласно плану работы?
13.	Расскажите о систематизации распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания

Примеры индивидуальных заданий:

- 1) Рассчитайте количество столов для обслуживания банкетов. Составьте схемы их расстановки.
- 2) Составьте меню воскресного бранча.
- 3) Продемонстрируйте технику сервировки банкетного стола по составленному меню.
- 4) Составьте меню банкета с частичным обслуживанием официантами.
- 5) Составьте алгоритм тренинга по расстановке стеклянной посуды, прохладительных напитков, вино- водочных изделий на банкете - коктейль.

#### 5. Критерии оценивания ответов на устные вопросы:

100-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (85-100 баллов)	1. Полнота и правильность ответа на поставленный вопрос 2. Степень осознанности, понимания изученного	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Понимает материал, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры. Излагает материал последовательно используя профессиональную терминологию
Хорошо (70-84 балла)	3. Применение профессиональной терминологии в	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Студент допускает некоторые ошибки, имеются недочеты в

	беседе	последовательности излагаемого материала
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Студент излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в терминологии.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов *производственной практики* по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Студенты при прохождении производственной практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные программой производственной практики.

Для выполнения заданий обучающиеся делятся на подгруппы, количество человек в которых определяется руководителем практики в зависимости от сложности и объема выполняемых работ.

Текущий контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися заданий.

В результате освоения программы производственной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Для прохождения промежуточной аттестации каждая подгруппа оформляет отчет о прохождении практики, который должен максимально отражать выполнение заданий в соответствии с программой производственной практики.

Отчетные документы о прохождении производственной (по профилю специальности) практики:

- дневник прохождения практики;
- аттестационный лист по практике;
- отчет о прохождении практики.

Отчет должен включать в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с приведенной структурой согласно программы практики;
- заключение;
- список использованных источников.

Отчет студента по практике должен максимально отражать его индивидуальную работу в период прохождения практики. Материал для отчета собирается в течение практики, оформляется - после ее окончания.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений) на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 (шрифт Times New Roman; размер - 14; интервал - 1,5).

Структура отчета:

СОДЕРЖАНИЕ *(перечень всех структурных элементов отчета с указанием страниц)*

ВВЕДЕНИЕ *(сроки и название практики, место прохождения, цель и задачи практики, краткая информация о профессии администратор гостиницы)*

## 1 АНАЛИЗ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1 Нормативные документы, регламентирующие деятельность службы питания гостиничных предприятий *(описать действующие документы, провести сравнительный анализ с предыдущей редакцией, сделать вывод о существенных изменениях)*

1.2 Порядок организации работы основных цехов предприятия общественного питания гостиничного комплекса *(описать особенности организации рабочих мест, необходимое оборудование)*

1.3 Консультирование гостей, выяснение потребностей гостей относительно услуг общественного питания гостиницы *(описать порядок предоставления информации об услугах питания гостиницы, способы получения информации о потребностях гостя)*

## 2 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

2.1 Нормативная документация в предприятиях питания гостиничного комплекса *(описать нормативно-техническую документацию)*

2.2 Особенности обслуживания различных категорий гостей *(описать особенности обслуживания VIP-гостей, туристских групп, корпоративных гостей, иностранных гостей)*

2.3 Оформление и подготовка счетов гостей и расчеты с ними.

## 3 ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

3.1 Разработать вводный инструктаж на рабочем месте для сотрудника службы питания

3.2 Разработать стандарт обслуживания гостей для сотрудника службы питания

ЗАКЛЮЧЕНИЕ *(выводы по результатам прохождения учебной практики)*

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета  
Отделение природопользования, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета АлГУ  
протокол № 64  
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по учебной практике  
по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
обслуживания и эксплуатации номерного фонда

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

Разработчик:

Зарецкая Е.В.  
преподаватель, первая к.к.  
Зарецкая

Одобрено на заседании отделения  
природопользования, сервиса и туризма  
Протокол № 05 от 24.02.2023

Согласовано:

Представитель организации-работодателя  
Мирошниченко И.С., Зам. генерального  
директора

АО «Гостиница Барнаул»

(Фамилия И.О. должности)

Мирошниченко И.С.  
(подпись)

МП

Барнаул 2023

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых 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 личное 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языке.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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.

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения учебной практики по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знать: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li> </ul>	Устный опрос № 1

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li> <li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li> <li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li> <li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>	<p>Устный опрос № 1 Устный опрос № 2</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> </ul>	<p>Устный опрос № 2</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	Устный опрос № 2
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	Устный опрос № 1
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	Устный опрос № 2
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li><input type="checkbox"/> определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>	Устный опрос № 2

<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li><input type="checkbox"/> основы здорового образа жизни;</li> <li><input type="checkbox"/> условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li><input type="checkbox"/> средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li><input type="checkbox"/> применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>	<p>Устный опрос № 1 Устный опрос № 3</p>
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> современные средства и устройства информатизации;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li><input type="checkbox"/> использовать современное программное обеспечение</li> </ul>	<p>Устный опрос № 2</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li><input type="checkbox"/> лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности произношения;</li> <li><input type="checkbox"/> правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> </ul>	<p>Устный опрос № 1</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>	Устный опрос № 1
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li><input type="checkbox"/> определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li><input type="checkbox"/> выполнять регламенты службы питания</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li><input type="checkbox"/> нормы обслуживания</li> </ul>	Устный опрос № 1 Отчет по практике

	<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>	
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать нормативы работы горничных</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</li> <li>кадровый состав службы, его функциональные обязанности;</li> <li><input type="checkbox"/> требования к обслуживающему персоналу;</li> <li><input type="checkbox"/> цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;</li> <li><input type="checkbox"/> регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li><input type="checkbox"/> организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	<p>Устный опрос № 2 Устный опрос № 3 Отчет по практике</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li><input type="checkbox"/> контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на</li> </ul>	<p>Устный опрос № 3 Отчет по практике</p>

<p>требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ принципы взаимодействия с другими службами отеля;</li> <li>□ сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>□ санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>□ порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>□ принципы управления материально-производственными запасами;</li> <li>□ методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>□ правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;</li> <li>□ систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контроле текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> <li>□ планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul>	
---	---	--

## I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов учебной практики по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда соответствуют видам работ, определенным в РП профессионального модуля:

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 1**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Оценка и

планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале».

**2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 8, ОК 10, ОК 11, ПК 3.1.**

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. Опишите структуру службы обслуживания.
2. Назовите функции службы обслуживания.
3. Опишите структуру службы эксплуатации номерного фонда.
4. Назовите функции службы эксплуатации номерного фонда.
5. Перечислите должностные обязанности сотрудников вышеуказанных служб.
6. Перечислите требования, предъявляемые к сотрудникам вышеуказанных служб.
7. Опишите взаимодействие вышеуказанных служб с другими подразделениями гостиничного предприятия.
8. Опишите нормативы количества номерного фонда в расчете на одну горничную, рассчитайте потребность в горничных для гостиницы 3 звезды с номерным фондом 150 номеров.
9. Опишите необходимые для деятельности службы эксплуатации номерного фонда материальные ресурсы: уборочный инвентарь, чистящие и моющие средства.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 2**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке; Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных».

**2. Проверяемые компетенции (код): ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 3.2.**

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. Должностные обязанности супервайзера.
2. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
3. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Планирование необходимого количества постельного белья и полотенец для гостиницы.
4. Порядок проведения различных видов уборочных работ.
5. Оформление документов на забытые вещи.
6. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.
7. Профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.
8. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.
9. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.

#### 4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

#### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 3**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Выявление показателей качества обслуживания».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 8, ПК 3.2, ПК 3.3.

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. Система сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандарты использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранение багажа в камерах хранения.

2. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.

3. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.

#### 4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации**  
дифференцированный зачет \_\_\_\_\_

2. **Процедура проведения промежуточной аттестации:**

По итогам пройденной учебной практики студенты сдают отчет (в группах не более 3 человек). Защита отчета проходит в устной форме.

3. **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Отчет по практике

4. Критерии оценивания отчета по практике

100 балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично 85-100	1. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики. 2. Структурированность и полнота собранного материала. 3. Полнота устного выступления, правильность ответов на вопросы при защите.	При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо 70-84		При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя



Удовлетворительно 50-69	Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно 0-49	Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.

### 5. Перечень вопросов для проведения устного опроса

Перечень вопросов	
1.	Оценить точность и правильность решений профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой.
2.	Оценить качество оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды.
3.	Оценить правильность заполнения бланков заказов и квитанций на оказание гостиничных услуг по чистке и стирке одежды.
4.	Оценить соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей.
5.	Оценить соблюдение техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием.
6.	Проконтролировать использование моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

### 6. Критерии оценивания ответов на устные вопросы:

100-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (85-100 баллов)	1. Полнота и правильность ответа на поставленный вопрос 2. Степень осознанности, понимания изученного	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Понимает материал, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры. Излагает материал последовательно используя профессиональную терминологию
Хорошо (70-84 балла)	3. Применение профессиональной терминологии в беседе	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Студент допускает некоторые ошибки, имеются недочеты в последовательности излагаемого материала
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Студент излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и

	привести примеры. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в терминологии.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)	Незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений.

7. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов *учебной практики* по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Студенты при прохождении учебной практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики. Для выполнения заданий обучающиеся делятся на подгруппы, количество человек в которых определяется руководителем практики в зависимости от сложности и объема выполняемых работ.

Текущий контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися заданий. В результате освоения программы учебной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Для прохождения промежуточной аттестации каждая подгруппа оформляет отчет о прохождении практики, который должен максимально отражать выполнение заданий в соответствии с программой учебной практики. Отчет должен включать в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованных источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета  
Отделение природопользования, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета АлтГУ  
протокол № 64  
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по производственной практике  
по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
обслуживания и эксплуатации номерного фонда программы подготовки  
специалистов среднего звена по специальности  
программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

Разработчик:  
Зарецкая Е.В.,  
преподаватель, первая к.к.  
*Зарецкая Е.*

Одобрено на заседании отделения  
природопользования, сервиса и туризма  
Протокол № 65 от 24.02.2023

Согласовано:  
Представитель организации-работодателя  
Мирошниченко И.С., Зам. генерального  
директора  
АО «Гостиница Барнаул» (Фамилия И.О., должность)



Барнаул 2023

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых 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 личное 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языке.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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.

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения производственной практики по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знать: □ актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; □ основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; □ алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; □ методы работы в профессиональной и смежных сферах;	Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li> <li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li> <li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li> <li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 3 Отчет по практике</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике</p>

	<p>деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>□ определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>	
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>□ основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>□ взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 2 Индивидуальное задание № 3 Отчет по практике</p>
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ особенности социального и культурного контекста;</li> <li>□ правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике</p>
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>□ значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>□ основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>□ определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 2 Индивидуальное задание № 3 Отчет по практике</p>

	профессии (специальности)	
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>□ основы здорового образа жизни;</li> <li>□ условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>□ средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>□ применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>	Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ современные средства и устройства информатизации;</li> <li>□ порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>□ использовать современное программное обеспечение</li> </ul>	Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>□ основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>□ лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>□ особенности произношения;</li> <li>□ правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные</li> </ul>	Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике

	<p>темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>□ строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>□ кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>□ писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ основы предпринимательской деятельности;</li> <li>□ основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li>□ порядок выстраивания презентации;</li> <li>□ кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>□ презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>□ оформлять бизнес-план;</li> <li>□ рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li>□ определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li>□ презентовать бизнес-идею;</li> <li>□ определять источники финансирования</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 2 Индивидуальное задание № 3 Отчет по практике</p>
<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li>□ выполнять регламенты службы питания</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>□ методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике</p>



	<p>номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ нормы обслуживания</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>	
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li>□ рассчитывать нормативы работы горничных</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности;</li> <li>□ требования к обслуживающему персоналу;</li> <li>□ цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;</li> <li>□ регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</li> <li>□ особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов;</li> <li>□ порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>□ организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>□ контролировать состояние номерного</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 3 Отчет по практике</p>

<p>эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ принципы взаимодействия с другими службами отеля;</li> <li>□ сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>□ санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>□ порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>□ принципы управления материально- производственными запасами;</li> <li>□ методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>□ правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;</li> <li>□ систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контроле текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> <li>□ планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul>	
--	--	--

## I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов *производственной практики* по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

В том случае, если студент проходит практику в той организации, где нет возможности освоить навыки по выполнению какого-либо вида работ, он должен выполнить индивидуальное задание для полного освоения компетенций.

Перечень заданий соответствует видам работ, определенным в РП профессионального модуля.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 1**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ПК 3.1.

**3. Пример оценочного средства:**

1. Подробное описание в отчете по практике порядка организации хранения ценностей проживающих (*описать необходимые документы, порядок сдачи вещей на хранение, особенности платного и бесплатного хранения, ответственность гостиницы*).

В приложении к отчету представить акт о приеме ценных вещей гостя на хранение гостиницы, выбранной для прохождения практики.

2. Разработать инструкцию для сотрудников службы эксплуатации номерного фонда по приему вещей гостя в камеру хранения.

В приложении к отчету представить разработанную инструкцию.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 2**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 4, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 11, ПК 3.2.

**3. Пример оценочного средства:**

1. Составить чек-лист для горничной (*разработать список действий во время проведения различных видов уборки (на выбор)*).

Подробное описание в отчете по практике выполнение задание на примере гостиницы, выбранной для прохождения практики. В приложении к отчету представить разработанный чек-лист.

2. Подробное описание в отчете по практике порядка оформления забытых вещей и документационное обеспечение.

В приложении к отчету представить заполненный акт забытых вещей гостиницы, выбранной для прохождения практики.

3. Произвести расчет необходимого количества расходных материалов (по исходным данным).

Подробное описание в отчете по практике выполнение задание на примере гостиницы, выбранной для прохождения практики.

4. Подробное описание в отчете по практике порядка оформления порчи имущества гостиничного предприятия.

В приложении к отчету представить заполненный акт порчи имущества гостиницы, выбранной для прохождения практики.

#### 4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

#### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 3**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. Оформление отчетной документации. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. Оформление актов на списание малоценного инвентаря».

**2. Проверяемые компетенции (код): ОК 2, ОК 4, ОК 7, ОК 11, ПК 3.3.**

**3. Пример оценочного средства:**

1. Подготовить инструктаж для горничной по технике безопасности (*разработать инструктаж по работе с электрооборудованием, чистящими средствами, работе на высоте (на выбор)*).

Подробное описание в отчете по практике выполнение задание на примере гостиницы, выбранной для прохождения практики. В приложении к отчету представить разработанный инструктаж.

2. Подробное описание в отчете по практике порядка оказания дополнительных услуг в гостинице.

В приложении к отчету представить заполненный бланк сдачи белья в прачечную, заказа банкета, заказа конференц-зала и др. (на выбор).

3. Произвести списание малоценного инвентаря службы эксплуатации номерного фонда (по исходным данным).

Подробное описание в отчете по практике выполнение задание на примере гостиницы, выбранной для прохождения практики. В приложении к отчету представить заполненный акт на списание.

#### 4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации** дифференцированный зачет

2. **Процедура проведения промежуточной аттестации:**

По итогам пройденной производственной практики студенты сдают отчет. Защита отчета проходит в устной форме.

3. **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО**

### 3.1 Отчет по практике

. Критерии оценивания отчета по практике

100 балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично 85-100	10. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики. 11. Структурированность и полнота собранного материала. 12. Полнота устного выступления, правильность ответов на вопросы при защите.	При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо 70-84		При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный

		характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно 50-69		Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно 0-49		Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.

### 3.2 Дневник по практике

#### Критерии оценивания дневника по практике

4-балльная шкала (уровень освоения)	Показатели	Критерии
Отлично (85 - 100 баллов)	1. Соответствие содержания дневника требованиям программы практики 2. Структурированность и полнота, правильность заполнения дневника	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. Он свободно ориентируется в материалах проведенного исследования. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы, получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо (70-84 балла)	7. Полнота, правильность ответов на вопросы при защите 8. Обоснованность сформулированных предложений	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. При этом в дневнике были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Дневник имеет поверхностный характер заполнения, нечеткую последовательность изложения записей. Студент при собеседовании не дал полных и

		аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Дневник не имеет детализированного характера заполнения и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.

#### 4. Перечень вопросов для проведения устного опроса

<b>Перечень вопросов</b>	
1.	Проконтролировать использование моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования
2.	Оценить соблюдение техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием
3.	Оценить соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей
4.	Оценить правильность заполнения бланков заказов и квитанций на оказание гостиничных услуг по чистке и стирке одежды

#### 5. Критерии оценивания ответов на устные вопросы:

100-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (85-100 баллов)	1. Полнота и правильность ответа на поставленный вопрос 2. Степень осознанности, понимания изученного 3. Применение профессиональной терминологии в беседе	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Понимает материал, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры. Излагает материал последовательно используя профессиональную терминологию
Хорошо (70-84 балла)		Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Студент допускает некоторые ошибки, имеются недочеты в последовательности излагаемого материала
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Студент излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в терминологии.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов *производственной практики* по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

В том случае, если студент проходит практику в той организации, где нет возможности освоить навыки по выполнению какого-либо вида работ, он должен выполнить индивидуальное задание для полного освоения компетенций.

Примеры индивидуальных заданий:

1) Оценить точность и правильность решений профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой (по исходным данным).

2) Определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами (по исходным данным).

3) Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности (по исходным данным).

Контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики от Колледжа.

В результате освоения программы производственной (по профилю специальности) практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Отчетные документы о прохождении производственной (по профилю специальности) практики:

- дневник прохождения практики;
- аттестационный лист по практике;
- отчет о прохождении практики.

Отчет студента по практике должен максимально отражать его индивидуальную работу в период прохождения практики. Материал для отчета собирается в течение практики, оформляется - после ее окончания. Отчет должен быть представлен в напечатанном виде и содержать 12 - 25 страниц текста на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 (шрифт Times New Roman; размер - 14; интервал - 1,5).



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета  
Отделение природопользования, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета АлтГУ  
протокол № 14  
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по учебной практике  
по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
бронирования и продаж  
специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

Разработчик:  
Зарецкая Е.В.,  
преподаватель, первая к.к.  
Зарецкая

Одобрено на заседании отделения  
природопользования, сервиса и туризма  
Протокол № 15 от 21.02.2023  
Согласовано:  
Представитель организации-работодателя  
Мирошниченко И.С., Зам. генерального  
директора

АО «Гостиница Барнаул»  
(Фамилия И.О., должность)

И.С. Мирошниченко  
(подпись)  
МП

Барнаул 2023

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых 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 личное 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языке.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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.

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения учебной практики по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знать: □ актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; □ основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; □ алгоритмы 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	Устный опрос № 1 Устный опрос № 3

	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li> <li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li> <li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li> <li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>	<p>Устный опрос № 1</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> </ul>	<p>Устный опрос № 2 Устный опрос № 3</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	Устный опрос № 2
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	Устный опрос № 1
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	Устный опрос № 2
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li><input type="checkbox"/> определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>	Устный опрос № 2
ОК 8. Использовать средства физической	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> роль физической культуры в</li> </ul>	Устный опрос № 2

<p>культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы здорового образа жизни;</li> <li><input type="checkbox"/> условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li><input type="checkbox"/> средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li><input type="checkbox"/> применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>	
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> современные средства и устройства информатизации;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li><input type="checkbox"/> использовать современное программное обеспечение</li> </ul>	<p>Устный опрос № 1 Устный опрос № 3</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li><input type="checkbox"/> лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности произношения;</li> <li><input type="checkbox"/> правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> </ul>	<p>Устный опрос № 1</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>	Устный опрос № 2 Устный опрос № 3
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</li> <li><input type="checkbox"/> планировать и прогнозировать продажи</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж;</li> <li><input type="checkbox"/> функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li><input type="checkbox"/> рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;</li> <li><input type="checkbox"/> виды каналов сбыта гостиничного продукта</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планирования потребности службы</li> </ul>	Устный опрос № 1 Отчет по практике

	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	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>□ выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>□ собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>□ ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>□ разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>□ выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>□ проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ способы управления доходами гостиницы;</li> <li>□ особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li> <li>□ особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>□ методы управления продажами с учётом сегментации;</li> <li>□ способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>□ особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>□ ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>□ методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>□ критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>□ виды отчетности по продажам;</li> <li>□ нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;</li> <li>□ перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;</li> <li>□ методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного</li> </ul>	Устный опрос № 2 Отчет по практике

	<p>продукта</p> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li><input type="checkbox"/> выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li><input type="checkbox"/> оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	
<p>ПК 4.3.</p> <p>Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;</li> <li><input type="checkbox"/> определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</li> <li><input type="checkbox"/> разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;</li> <li><input type="checkbox"/> виды отчетности по продажам</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> <li><input type="checkbox"/> определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</li> </ul>	<p>Устный опрос № 3</p> <p>Отчет по практике</p>

### I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов *учебной практики* по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж соответствуют видам работ, определенным в РП профессионального модуля:

#### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 1**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Планирование деятельности службы бронирования и продаж; Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 6, ОК 10, ПК 4.1.

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. Виды отделов продаж.
2. Организация рабочего места менеджера отдела бронирования.



3. Описание должностных обязанностей менеджера отдела бронирования.
4. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
5. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 2**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Координация деятельности подчиненных; Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 3, ОК 4, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 4.2.

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.
2. Оформление бронирования с использованием телефона.
3. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.
4. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
5. Оформление индивидуального бронирования.
6. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
7. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.
8. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.
9. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
10. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.

11. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
12. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
13. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
14. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам
15. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
16. Создание отчетов по бронированию

#### 4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

#### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 3**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж; Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 3, ОК 9, ОК 11, ПК 4.3.

**3. Пример оценочного средства:**

**Примерный перечень вопросов:**

1. Порядок контроля выполнения сотрудниками службы бронирования своих обязанностей.
2. Работа с ченел-менеджер.
3. Показатели качества работы отдела бронирования.
4. Маркетинговые исследования, проводимые отделом бронирования.

#### 4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

### 1. Форма проведения промежуточной аттестации дифференцированный зачет

### 2. Процедура проведения промежуточной аттестации:

По итогам пройденной учебной практики студенты сдают отчет (в группах не более 3 человек). Защита отчета проходит в устной форме.

### 3. ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО

#### 3.1 Отчет по практике

. Критерии оценивания отчета по практике

100 балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично 85-100	13. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики. 14. Структурированность и полнота собранного материала. 15. Полнота устного выступления, правильность ответов на вопросы при защите.	При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо 70-84		При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя

Удовлетворительно 50-69		Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно 0-49		Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.

### 3.2 Дневник по практике

#### Критерии оценивания дневника по практике

4-балльная шкала (уровень освоения)	Показатели	Критерии
Отлично (85 - 100 баллов)	1. Соответствие содержания дневника требованиям программы практики 2. Структурированность и полнота, правильность заполнения дневника	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. Он свободно ориентируется в материалах проведенного исследования. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы, получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо (70-84 балла)	9. Полнота, правильность ответов на вопросы при защите 10. Обоснованность сформулированных предложений	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. При этом в дневнике были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Дневник имеет поверхностный характер заполнения, нечеткую последовательность изложения записей. Студент при собеседовании не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Дневник не имеет детализированного характера заполнения и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные

		вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.
--	--	--

#### 4. Перечень вопросов для проведения устного опроса

Перечень вопросов	
1.	Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг в соответствии с полученными данными в ходе исследования
2.	Подготовить предложения по улучшению организации продаж гостиничных продуктов и услуг в гостинице

#### 5. Критерии оценивания ответов на устные вопросы:

100-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (85-100 баллов)	1. Полнота и правильность ответа на поставленный вопрос 2. Степень осознанности, понимания изученного 3. Применение профессиональной терминологии в беседе	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Понимает материал, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры. Излагает материал последовательно используя профессиональную терминологию
Хорошо (70-84 балла)		Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Студент допускает некоторые ошибки, имеются недочеты в последовательности излагаемого материала
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Студент излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в терминологии.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений.

7. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов учебной практики по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Студенты при прохождении учебной практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики.

Для выполнения заданий обучающиеся делятся на подгруппы, количество человек в которых определяется руководителем практики в зависимости от сложности и объема выполняемых работ.

Текущий контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися заданий.

В результате освоения программы учебной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Для прохождения промежуточной аттестации каждая подгруппа оформляет отчет о прохождении практики, который должен максимально отражать выполнение заданий в соответствии с программой учебной практики.

Отчет должен включать в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованных источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

Структура отчета:

**СОДЕРЖАНИЕ** (*перечень всех структурных элементов отчета с указанием страниц*)

**ВВЕДЕНИЕ** (*сроки и название практики, место прохождения, цель и задачи практики, краткая информация об отделе бронирования и продаж гостиницы*)

**1 БРОНИРОВАНИЕ В ГОСТИНИЦЕ И ЕГО ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

1.1 Виды и способы бронирования в гостиничном предприятии (*описать существующие виды бронирования, охарактеризовать с точки зрения правовых норм, описать способы бронирования номеров*)

1.2 Документационное обеспечение бронирования услуг в гостиничном предприятии (*описать порядок принятия и оформления заявки на бронирование номеров, подтверждения и аннуляции бронирования, порядок бронирования дополнительных услуг, особые пожелания гостей, особенности принятия групповых заявок*)

1.3 Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования в гостинице (*описать профессиональные программы для бронирования в гостинице, порядок работы с Channel Manager, какие компании предоставляют данный продукт, какие преимущества, как работать, какая стоимость, сравнить разные виды*)

**2 ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**

2.1 Порядок организации отдела продаж в гостиничном предприятии (*описать виды отделов продаж и их особенности, отдел продаж гостиницы, рабочее место менеджера по продажам*)

2.2 Особенности взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями (*описать особенности работы с посредниками, типы договоров*)

2.3 Продвижение гостиничного продукта (*описать наиболее эффективные способы продвижения гостиничного продукта на конкретном примере, обосновать*)

**3 ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**

3.1 Разработать бланки документации по бронированию для конкретной гостиницы

3.2 Провести конкурентный анализ гостиничных предприятий г. Барнаула

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** (*выводы по результатам прохождения учебной практики*)

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета  
Отделение природопользования, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета АлтГУ  
протокол № 64  
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по производственной практике  
по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
бронирования и продаж

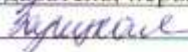
специалистов среднего звена по специальности

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

Разработчик:

Зарецкая Е.В.,  
преподаватель, первая к.к.



Одобрено на заседании отделения  
природопользования, сервиса и туризма  
Протокол № 65 от 21.06.2023

Согласовано:

Представитель организации-работодателя  
Мирошниченко И.С., Зам. генерального  
директора

АО «Гостиница Барнаул»

(Фамилия И.О., должность)

  
МП (подпись)

Барнаул 2023

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых 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 личное 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языке.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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.

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения производственной практики по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знать: □ актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; □ основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; □ алгоритмы 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	Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике



	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li> <li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li> <li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li> <li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>□ основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>□ взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	Индивидуальное задание № 2 Индивидуальное задание № 3
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ особенности социального и культурного контекста;</li> <li>□ правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>□ значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	Индивидуальное задание № 2
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>□ основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>□ определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>	Индивидуальное задание № 3
ОК 8. Использовать средства физической	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ роль физической культуры в</li> </ul>	Индивидуальное задание № 2

<p>культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ основы здорового образа жизни;</li> <li>□ условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>□ средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>□ применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>	
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ современные средства и устройства информатизации;</li> <li>□ порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>□ использовать современное программное обеспечение</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>□ основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>□ лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>□ особенности произношения;</li> <li>□ правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>□ участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>	Индивидуальное задание № 2
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</li> <li><input type="checkbox"/> планировать и прогнозировать продажи</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж;</li> <li><input type="checkbox"/> функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li><input type="checkbox"/> рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;</li> <li><input type="checkbox"/> виды каналов сбыта гостиничного продукта</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> планирования потребности службы</li> </ul>	Индивидуальное задание № 1 Отчет по практике

	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	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>□ выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>□ собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>□ ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>□ разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>□ выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>□ проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ способы управления доходами гостиницы;</li> <li>□ особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li> <li>□ особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>□ методы управления продажами с учётом сегментации;</li> <li>□ способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>□ особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>□ ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>□ методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>□ критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>□ виды отчетности по продажам;</li> <li>□ нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;</li> <li>□ перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;</li> <li>□ методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного</li> </ul>	Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике

	<p>продукта</p> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li><input type="checkbox"/> выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li><input type="checkbox"/> оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	
<p>ПК 4.3.</p> <p>Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;</li> <li><input type="checkbox"/> определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</li> <li><input type="checkbox"/> разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;</li> <li><input type="checkbox"/> виды отчетности по продажам</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> <li><input type="checkbox"/> определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 3</p> <p>Отчет по практике</p>

## I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов *производственной практики* по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:

В том случае, если студент проходит практику в той организации, где нет возможности освоить навыки по выполнению какого-либо вида работ, он должен выполнить индивидуальное задание для полного освоения компетенций.

Перечень заданий соответствует видам работ, определенным в РП профессионального модуля.

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 1**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 9, ОК 10, ПК 4.1.

**3. Пример оценочного средства:**

1. Составить инструкцию по пожарной безопасности на русском и английском языке *(для размещения в папке гостя)*

В приложении к отчету представить разработанную инструкцию для гостиницы, выбранной для прохождения практики.

2. Подробное описание в отчете порядка работы с программой автоматизированного управления гостиницы, выбранной для прохождения практики.

В приложении к отчету представить скриншот интерфейса АСУ гостиницы, выбранной для прохождения практики.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 2**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и

выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями (Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям»).

**2. Проверяемые компетенции (код): ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 11, ПК 4.2.**

**3. Пример оценочного средства:**

1. Разработать проект договора на продажу гостиничных услуг с посредниками по продаже.

Подробное описание в отчете по практике выполнение задание на примере гостиницы, выбранной для прохождения практики.

В приложении к отчету представить разработанный договор.

2. Подробное описание в отчете порядка приема заявки на бронирования, внесение изменений в заявку, аннуляции бронирования гостиницы, выбранной для прохождения практики.

В приложении к отчету представить бланк заявки на бронирование, подтверждение бронирования, аннуляции бронирования гостиницы, выбранной для прохождения практики.

3. Подробное описание в отчете выставления счета на оплату забронированных номеров гостиницы, выбранной для прохождения практики.

В приложении к отчету представить бланки гарантии бронирования (счет на оплату, гарантийное письмо, счет на предоплату и т.д.) гостиницы, выбранной для прохождения практики.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 3**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения».

**2. Проверяемые компетенции (код): ОК 4, ОК 7, ПК 4.3.**

**3. Пример оценочного средства:**

1. Разработать тренинг для сотрудников отдела бронирования по эффективному общению с различными категориями гостей.

Подробное описание в отчете по практике выполнение задание на примере гостиницы, выбранной для прохождения практики.

В приложении к отчету представить разработанную программу тренинга.



#### 4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации** дифференцированный зачет

2. **Процедура проведения промежуточной аттестации:**

По итогам пройденной производственной практики студенты сдают отчет. Защита отчета проходит в устной форме.

### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО

#### 3.1 Отчет по практике

. Критерии оценивания отчета по практике

100 балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично 85-100	16. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики. 17. Структурированность и полнота собранного материала. 18. Полнота устного выступления, правильность ответов на вопросы при защите.	При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо 70-84		При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно		Отчет имеет поверхностный анализ

50-69		собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно 0-49		Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.

### 3.2 Дневник по практике

#### Критерии оценивания дневника по практике

4-балльная шкала (уровень освоения)	Показатели	Критерии
Отлично (85 - 100 баллов)	1. Соответствие содержания дневника требованиям программы практики 2. Структурированность и полнота, правильность заполнения дневника	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. Он свободно ориентируется в материалах проведенного исследования. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы, получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо (70-84 балла)	11. Полнота, правильность ответов на вопросы при защите 12. Обоснованность сформулированных предложений	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. При этом в дневнике были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Дневник имеет поверхностный характер заполнения, нечеткую последовательность изложения записей. Студент при собеседовании не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Дневник не имеет детализированного характера заполнения и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах

		принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.
--	--	--

#### 4. Перечень вопросов для проведения устного опроса

<b>Перечень вопросов</b>	
1.	Как определить эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
2.	Как провести обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
3.	Опишите механизм взаимодействия со службами бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.

#### 5. Критерии оценивания ответов на устные вопросы:

100-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (85-100 баллов)	1. Полнота и правильность ответа на поставленный вопрос 2. Степень осознанности, понимания изученного 3. Применение профессиональной терминологии в беседе	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Понимает материал, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры. Излагает материал последовательно используя профессиональную терминологию
Хорошо (70-84 балла)		Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Студент допускает некоторые ошибки, имеются недочеты в последовательности излагаемого материала
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Студент излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в терминологии.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений.

7. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов *производственной практики* по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

В том случае, если студент проходит практику в той организации, где нет возможности освоить навыки по выполнению какого-либо вида работ, он должен выполнить индивидуальное задание для полного освоения компетенций.

Примеры индивидуальных заданий:

1) Разработать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.

2) Выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.

3) Разработать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.

4) Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг в соответствии с полученными данными в ходе исследования.

Контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики от Колледжа.

В результате освоения программы производственной (по профилю специальности) практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Отчетные документы о прохождении производственной (по профилю специальности) практики:

- дневник прохождения практики;
- аттестационный лист по практике;
- отчет о прохождении практики.

Отчет студента по практике должен максимально отражать его индивидуальную работу в период прохождения практики. Материал для отчета собирается в течение практики, оформляется - после ее окончания. Отчет должен быть представлен в напечатанном виде и содержать 12 - 25 страниц текста на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 (шрифт Times New Roman; размер - 14; интервал - 1,5).

Структура отчета:

**ВВЕДЕНИЕ** (*сроки и название практики, место прохождения, цель и задачи практики, краткая информация об отделе бронирования и продаж гостиницы*)

## **1 СТИМУЛИРОВАНИЕ СПРОСА В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ**

1.1 Формирование спроса и стимулирование сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов

1.2 Роль отдела продаж в повышении заселяемости гостиничного предприятия

1.3 Методы повышения мотивации сотрудников отдела бронирования в гостинице

## **2 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

2.1 Порядок организации отдела бронирования и продаж в гостиничном предприятии (*указать адрес; контактную информацию; организационно-правовую форму; организационную структуру службы бронирования и продаж с описанием функционала сотрудников (обязательно рисунок схемы)*)

2.2 Виды услуг, предоставляемых в гостиничном предприятии (*указать категорию; описать основные и дополнительные виды предоставляемых услуг; использовать графический материал*)

2.3 Документационное обеспечение процесса бронирования в гостинице (*описать порядок бронирования и аннуляции; АСУ гостиницы, через которую регистрируются заявки; перечислить все документы, которые оформляет менеджер*)

## **3 ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**

3.1 Провести анализ целевой аудитории гостиничного предприятия (*описать основные целевые группы, выделить их характеристики и особенности*)

3.2 Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг и стимулированию сбыта

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** (*выводы по результатам прохождения производственной практики*)

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

## **ПРИЛОЖЕНИЕ**

*В приложении необходимо отобразить следующие документы (заполненные исходя из места прохождения практики):*

- должностная инструкция менеджера отдела бронирования;

- скриншот интерфейса АСУ гостиницы;
- бланк заявки на бронирование; подтверждение бронирования; аннуляции бронирования.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета  
Отделение природопользования, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета АлтГУ  
протокол № 64  
от 26.06.2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по учебной практике  
по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье  
специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

Разработчик:

Щиголев Н.И.,  
преподаватель, первая к.к.

Одобрено на заседании отделения  
природопользования, сервиса и туризма  
Протокол № 05 от 24.02.2023

Согласовано:  
Представитель организации-работодателя  
Мирошниченко И.С., Зам. генерального  
директора

АО «Гостиница Барнаул»  
(Фамилия И.О., должность)

  
(подпись)

МП



Барнаул 2023

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых 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 личное 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языке;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере;

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

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения учебной практики по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье:

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему</li> </ul>	Устный опрос №1

	<p>и выделять её составные части;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li> <li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li> <li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li> <li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>	<p>Деловая игра №1</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>	<p>Устный опрос №2</p>



<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Устный опрос №1; Деловая игра №1</p>
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	<p>Деловая игра №1</p>
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	<p>Устный опрос №2</p>
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li><input type="checkbox"/> определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>	<p>Устный опрос №2</p>
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li><input type="checkbox"/> основы здорового образа жизни;</li> </ul>	<p>Деловая игра №1</p>

<p>процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li><input type="checkbox"/> средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li><input type="checkbox"/> применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>	
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> современные средства и устройства информатизации;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li><input type="checkbox"/> использовать современное программное обеспечение</li> </ul>	<p>Деловая игра №1</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li><input type="checkbox"/> лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности произношения;</li> <li><input type="checkbox"/> правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить</li> </ul>	<p>Устный опрос №1</p>

	<p>свои действия (текущие и планируемые);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности;</li> <li><input type="checkbox"/> правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>	<p>Устный опрос №2</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li><input type="checkbox"/> выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li><input type="checkbox"/> стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li><input type="checkbox"/> цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> стандартное оборудование службы приема и размещения;</li> </ul>	<p>Устный опрос №1; Устный опрос №2; Деловая игра №1; Отчет по практике.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;</li> <li><input type="checkbox"/> виды отчетной документации;</li> <li><input type="checkbox"/> правила поведения в конфликтных ситуациях</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	
--	---	--

## I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов учебной практики по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портъе соответствуют видам работ, определенным в РП профессионального модуля:

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос №1**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Организация деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы»

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1, ОК 4, ОК 10, ПК 1.2.

**3. Пример оценочного средства:**

**Письменно ответьте на контрольные вопросы:**

1. Назовите функции службы приема и размещения.
2. Перечислите должностные обязанности сотрудников СПиР конкретной гостиницы.
3. Каким оборудованием оснащено рабочее место сотрудника СПиР?
4. Из каких этапов состоит процесс регистрации и поселения гостя?
5. Для чего нужна предрегистрационная деятельность?
6. Какие документы должен заполнить сотрудник гостиницы при регистрации гостя?
7. Что такое статус номера?
8. Охарактеризуйте «регистрационную карту гостя»

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.

50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Деловая игра №1**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Организация деятельности служащего по предоставлению гостю информации о гостиничных услугах»

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 8, ОК 9, ПК 1.2.

**3. Пример оценочного средства:**

В форме деловой игры выполните следующее задание:

**Инструкция:**

Дело происходит в маленьком городке, в котором только одна гостиница. Обычно она пуста, но в данном случае переполнена по случаю съезда лучших ветеринаров района. За стойкой — администратор. Мест нет, но он (она) остается на своем посту. К нему время от времени подходят люди, желающие получить номер, и пытаются различным образом выстроить отношения с администратором с тем, чтобы добиться своей цели.

Посетители гостиницы, будут использовать разные поведенческие стратегии с тем, чтобы добиться своей цели — получить номер. Администратор будет вести себя в этой ситуации так, как сочтет нужным. В распоряжении каждой из групп посетителей 5 минут.

По истечении их (если, конечно, ситуация логически не завершится раньше) администратор сообщит нам, готов ли он идти навстречу посетителю».

Администраторов просят на некоторое время выйти из комнаты. Ведущий предлагает каждой группе решить, из какой коммуникативной позиции она будет решать поставленную задачу: «сверху», «снизу» или «на равных». Их задача — придумать некоторую «легенду», с которой они придут в гостиницу и которую будут отрабатывать в определенной коммуникативной позиции. То есть кто они, почему здесь оказались и т.д.

Пока группы посетителей разрабатывают свои легенды, ведущий дает инструкцию администраторам. Им сообщается, что каждый будет работать с одной из групп посетителей и действовать по ситуации, но одно небольшое условие: мест у них действительно нет. Ни одного. Весь резерв исчерпан. Конечно, остается личная «камерка» дежурного администратора, остается диван в холле, в конце концов, личная жилая площадь самого администратора... Но это те резервы, которые администратор может задействовать, а может про них даже не вспоминать. Все зависит от тех отношений, которые у него сложатся с посетителями.

Лист оценивания деятельности администратора гостиницы  
при поселении гостя.

ФИО игрока, группа	Критерии оценки действий	Замечания	Результат
Менеджер	Выполнение стандарта обслуживания гостя при поселении (10 баллов)		
	Предоставление информации о гостиничных услугах: о номере (10) о дополнительных услугах (5)		

	Уровень коммуникации менеджера при взаимодействии с гостем: хороший уровень коммуникации (10) недостаток средств коммуникации (речевых образцов, текстов и др.) (5) трудности в общении (0)		
	Артистичность исполнения роли (10)		
	Оформление и предоставление необходимых документов в АСУ (регистрационная карта, уведомление о прибытии, счёт) (20)		
	Оформление заезда гостя в АСУ (10)		
	Время в мин ( до 5 мин- 20 баллов, 5-10 мин -10 баллов, больше 10 мин – 0 баллов)		
Итого:			

#### 4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

#### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос №2**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Организация деятельности служащего по отъезду и проводам гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы»

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 11, ПК 1.2.

**3. Пример оценочного средства:**

Подробно ответить на вопросы (письменно) и подготовиться устно отвечать:

1. Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем наличными.
2. Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем кредитной картой.
3. Составьте перечень технического оснащения рабочего места портье.
4. Определить потребности различных целевых групп (семьи с детьми, пенсионеры, молодежь) в услугах отеля.

#### 4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

### 1. Форма проведения промежуточной аттестации дифференцированный зачет

### 2. Процедура проведения промежуточной аттестации:

По итогам пройденной учебной практики студенты сдают отчет (в группах не более 3 человек). Защита отчета проходит в устной форме.

### 3. **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Отчет по практике

### 4. Критерии оценивания отчета по практике

4-балльная шкала (уровень освоения)	Показатели	Критерии
Отлично (85-100 баллов)	1. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики; 2. Структурированность и полнота собранного материала;	При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо (70-84 балла)	3. Полнота устного выступления, правильность ответов на вопросы при защите; 4. Обоснованность сформулированных предложений.	При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно		Отчет не имеет детализированного анализа

(0-49 баллов)		собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.
---------------	--	--

#### 5. Перечень вопросов для проведения устного опроса

Перечень вопросов	
1.	Рассказать об основных особенностях регистрации гостей.
2.	Прием, размещение и выписка гостей. Документационное сопровождение.
3.	В чем заключается ночной аудит? Каким образом осуществляется передача дел по окончании смены?
4.	Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.

#### 6. Критерии оценивания ответов на устные вопросы:

100-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (85-100 баллов)	1. Полнота и правильность ответа на поставленный вопрос 2. Степень осознанности, понимания изученного 3. Применение профессиональной терминологии в беседе	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Понимает материал, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры. Излагает материал последовательно используя профессиональную терминологию
Хорошо (70-84 балла)		Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Студент допускает некоторые ошибки, имеются недочеты в последовательности излагаемого материала
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Студент излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в терминологии.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений.

#### 7. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов учебной практики по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье

Студенты при прохождении учебной практики обязаны полностью выполнять задания, предусмотренные программой учебной практики.

Для выполнения заданий обучающиеся делятся на подгруппы, количество человек в которых определяется руководителем практики в зависимости от сложности и объема



выполняемых работ.

Текущий контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися заданий.

В результате освоения программы учебной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Для прохождения промежуточной аттестации каждая подгруппа оформляет отчет о прохождении практики, который должен максимально отражать выполнение заданий в соответствии с программой учебной практики.

Отчет должен включать в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть в соответствии с программой практики;
- заключение;
- список использованной литературы и источников.

Общий объем отчета – 15-25 страниц печатного текста (без приложений).

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета  
Отделение природопользования, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета АлтГУ  
протокол № 64  
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по производственной практике  
по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье

специалистов среднего звена по специальности

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

Разработчик:

Щиголов Н.И.,  
преподаватель, первая к.к.

Одобрено на заседании отделения  
природопользования, сервиса и туризма  
Протокол № 05 от 24.02.2023

Согласовано:

Представитель организации-работодателя  
Мирошниченко И.С., Зам. генерального  
директора

АО «Гостиница Барнаул» (Фамилия И.О., должность)

(подпись)



Барнаул 2023

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых 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 личное 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языке;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере;

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

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения производственной практики по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье:

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li><input type="checkbox"/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li><input type="checkbox"/> методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> структуру плана для решения задач;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li><input type="checkbox"/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li><input type="checkbox"/> определять этапы решения задачи;</li> <li><input type="checkbox"/> выявлять и эффективно искать</li> </ul>	Индивидуальное задание №1; Отчет.

	<p>информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li><input type="checkbox"/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li><input type="checkbox"/> реализовать составленный план;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> приемы структурирования информации;</li> <li><input type="checkbox"/> формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li> <li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание №2; Отчет.</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание №3; Отчет.</p>
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №2; Отчет</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ особенности социального и культурного контекста;</li> <li>□ правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	Индивидуальное задание №2; Индивидуальное задание №4; Отчет
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>□ значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	Индивидуальное задание №3; Отчет
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>□ основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>□ определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>	Индивидуальное задание №3; Отчет
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>□ основы здорового образа жизни;</li> <li>□ условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>□ средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>□ применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной</li> </ul>	Индивидуальное задание №2; Индивидуальное задание №4; Отчет.

	профессии (специальности)	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> современные средства и устройства информатизации;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li><input type="checkbox"/> использовать современное программное обеспечение</li> </ul>	Индивидуальное задание №2; Отчет.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li><input type="checkbox"/> лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> особенности произношения;</li> <li><input type="checkbox"/> правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li><input type="checkbox"/> строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li><input type="checkbox"/> писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №4; Отчет.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> основы предпринимательской деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок выстраивания презентации;</li> <li><input type="checkbox"/> кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять бизнес-план;</li> <li><input type="checkbox"/> рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li><input type="checkbox"/> определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> презентовать бизнес-идею;</li> <li><input type="checkbox"/> определять источники финансирования</li> </ul>	Индивидуальное задание №3; Индивидуальное задание №4; Отчет

<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li><input type="checkbox"/> выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li><input type="checkbox"/> стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li><input type="checkbox"/> цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> стандартное оборудование службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;</li> <li><input type="checkbox"/> виды отчетной документации;</li> <li><input type="checkbox"/> правила поведения в конфликтных ситуациях</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li><input type="checkbox"/> разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li><input type="checkbox"/> оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №2; Индивидуальное задание №3; Индивидуальное задание №4; Отчет.</p>
--	---	---

## I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов *производственной практики* по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье:

В том случае, если студент проходит практику в той организации, где нет возможности освоить навыки по выполнению какого-либо вида работ, он должен выполнить индивидуальное задание для полного освоения компетенций.

Перечень заданий соответствует видам работ, определенным в РП профессионального модуля.

### ➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание №1**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Осуществление должностных обязанностей портье. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда. Составление шахматки».

**2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 4, ОК 10, ПК 1.2.**

**3. Пример оценочного средства:**

Подробное описание в отчете по практике должностных обязанностей портье в гостинице, выбранной для прохождения практики.

В приложении к отчету предоставить должностную инструкцию портье гостиничного предприятия. Ознакомиться с основными пунктами.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание №2**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Осуществление регистрации и размещения гостей, туристских групп, иностранных граждан: правила регистрации».

**2. Проверяемые компетенции (код): ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 8, ОК 9, ПК 1.2.**

**3. Пример оценочного средства:**

Подробное описание в отчете по практике процедуры регистрации и размещения различных категорий гостей в гостинице, выбранной для прохождения практики, а также ее документационное сопровождение.

В приложении к отчету предоставить оформленную анкету (форма № 5) и бланк загрузки номерного фонда гостиничного предприятия.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала



50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание №3**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 11, ПК 1.2.

**3. Пример оценочного средства:**

Подробное описание в отчете по практике процедуры взаимодействия портье с иными службами гостиницы, выбранной для прохождения практики; а также порядок реагирования должностного лица на возможное возникновение конфликтной ситуации. Проанализировать правила проживания в отеле, прайс-лист на услуги гостиницы.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание №4**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Процедура подготовки счета и принятия оплаты».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 5, ОК 8, ОК 10, ОК 11, ПК 1.2.

**3. Пример оценочного средства:**

Подробное описание в отчете по практике процедуры оформления и подготовки счетов гостей и расчетов с ними в гостинице, выбранной для прохождения практики.

В приложении к отчету предоставить образец счет-акта (квитанцию №3г) гостиничного предприятия.

#### 4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации** дифференцированный зачет

2. **Процедура проведения промежуточной аттестации:**

По итогам пройденной производственной практики студенты сдают отчет. Защита отчета проходит в устной форме.

### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО

#### 3.1 Отчет по практике

. Критерии оценивания отчета по практике

100 балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично 85-100	19. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики. 20. Структурированность и полнота собранного материала. 21. Полнота устного выступления, правильность ответов на вопросы при защите.	При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо 70-84		При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя

Удовлетворительно 50-69		Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно 0-49		Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.

### 3.2 Дневник по практике

#### Критерии оценивания дневника по практике

4-балльная шкала (уровень освоения)	Показатели	Критерии
Отлично (85 - 100 баллов)	1. Соответствие содержания дневника требованиям программы практики 2. Структурированность и полнота, правильность заполнения дневника	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. Он свободно ориентируется в материалах проведенного исследования. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы, получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо (70-84 балла)	13. Полнота, правильность ответов на вопросы при защите 14. Обоснованность сформулированных предложений	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. При этом в дневнике были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Дневник имеет поверхностный характер заполнения, нечеткую последовательность изложения записей. Студент при собеседовании не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Дневник не имеет детализированного характера заполнения и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные

		вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.
--	--	--

#### 5. Перечень вопросов для проведения устного опроса

Перечень вопросов	
5.	Рассказать об основных особенностях регистрации гостей.
6.	Прием, размещение и выписка гостей. Документационное сопровождение.
7.	В чем заключается ночной аудит? Каким образом осуществляется передача дел по окончании смены?
8.	Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.

#### 6. Критерии оценивания ответов на устные вопросы:

100-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (85-100 баллов)	1. Полнота и правильность ответа на поставленный вопрос 2. Степень осознанности, понимания изученного 3. Применение профессиональной терминологии в беседе	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Понимает материал, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры. Излагает материал последовательно используя профессиональную терминологию
Хорошо (70-84 балла)		Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Студент допускает некоторые ошибки, имеются недочеты в последовательности излагаемого материала
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Студент излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в терминологии.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений.

#### 7. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов практики

Контроль результатов освоения программы практики осуществляется руководителем практики от Колледжа.

В результате освоения программы производственной (по профилю специальности) практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Отчетные документы о прохождении производственной (по профилю специальности) практики:

- дневник прохождения практики;
- аттестационный лист по практике;

– отчет о прохождении практики.

Отчет студента по практике должен максимально отражать его индивидуальную работу в период прохождения практики. Материал для отчета собирается в течение практики, оформляется - после ее окончания. Отчет должен быть представлен в напечатанном виде и содержать 12 - 25 страниц текста на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 (шрифт Times New Roman; размер - 14; интервал - 1,5).

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Колледж Алтайского государственного университета  
Отделение природопользования, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета АлтГУ  
протокол № 04  
от 26.06.2023

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по преддипломной практике

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.14 Гостиничное дело  
(код и наименование специальности)

Разработчики:

Коверникова Е.Ю.,  
преподаватель, высшая к.к.

Одобрено на заседании отделения  
природопользования, сервиса и туризма

Протокол № 05 от 24.02.2023

Согласовано:

Представитель организации-работодателя

Мирошниченко И.С., Зам. генерального директора

АО «Гостиница Барнаул»

(Фамилия, И.О., должность)

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

МП

Барнаул 2023

---

**Визирование ФОС для исполнения в очередном учебном году**

Фонд оценочных средств пересмотрен, обсужден и одобрен для исполнения в \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ учебном году на заседании отделения \_\_\_\_\_

Внесены следующие изменения и дополнения:

1. Переработаны задания (оценочные средства) по учебной и производственной практикам
2. Обновлен список используемых источников литературы

Протокол от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Зав. отделением \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

**Визирование ФОС для исполнения в очередном учебном году**

Фонд оценочных средств пересмотрен, обсужден и одобрен для исполнения в \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ учебном году на заседании отделения \_\_\_\_\_

Внесены следующие изменения и дополнения:

Протокол от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Зав. отделением \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

**Визирование ФОС для исполнения в очередном учебном году**

Фонд оценочных средств пересмотрен, обсужден и одобрен для исполнения в \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ учебном году на заседании отделения \_\_\_\_\_

Внесены следующие изменения и дополнения:

Протокол от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Зав. отделением \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых 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 личное 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языке.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

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

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

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



Результаты освоения программы производственной практики (преддипломной) являются основой для оформления практической части выпускной квалификационной работы.

При написании выпускной квалификационной работы обязательным требованием является соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одному или нескольких профессиональных модулей в соответствии с ФГОС СПО.

В результате освоения программы производственной практики (преддипломной) обучающийся должен углубить первоначальный практический опыт, развить соответствующие общие и профессиональные компетенции: результаты прохождения производственной (преддипломной) практики.

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>□ основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>□ алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>□ методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>□ структуру плана для решения задач;</li> <li>□ порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>□ анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>□ определять этапы решения задачи;</li> <li>□ выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>□ составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>□ владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>□ реализовать составленный план;</li> <li>□ оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>□ приемы структурирования информации;</li> <li>□ формат оформления результатов поиска информации</li> </ul> <p>Уметь:</p>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять задачи для поиска информации;</li> <li><input type="checkbox"/> определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> структурировать получаемую информацию;</li> <li><input type="checkbox"/> выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li><input type="checkbox"/> оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li><input type="checkbox"/> оформлять результаты поиска</li> </ul>	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li><input type="checkbox"/> современная научная и профессиональная терминология;</li> <li><input type="checkbox"/> возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li><input type="checkbox"/> определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> </ul>	Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li><input type="checkbox"/> основы проектной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> организовывать работу коллектива и команды;</li> <li><input type="checkbox"/> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> особенности социального и культурного контекста;</li> <li><input type="checkbox"/> правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li><input type="checkbox"/> значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul> <p>Уметь:</p>	Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике

поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>□ основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пути обеспечения ресурсосбережения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>□ определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>	Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</li> <li>□ основы здорового образа жизни;</li> <li>□ условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</li> <li>□ средства профилактики перенапряжения</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</li> <li>□ применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;</li> <li>□ пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</li> </ul>	Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ современные средства и устройства информатизации;</li> <li>□ порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>□ использовать современное программное обеспечение</li> </ul>	Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике
ОК 10. Пользоваться	Знать:	Индивидуальное задание № 1

<p>профессиональной документацией на государственном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>□ основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>□ лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>□ особенности произношения;</li> <li>□ правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>□ участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>□ строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>□ кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>□ писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ основы предпринимательской деятельности;</li> <li>□ основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li>□ порядок выстраивания презентации;</li> <li>□ кредитные банковские продукты</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>□ презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>□ оформлять бизнес-план;</li> <li>□ рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li>□ определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li>□ презентовать бизнес-идею;</li> <li>□ определять источники финансирования</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>□ определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</li> <li>□ организовывать работу по поддержке и</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

	<p>ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> <li>□ структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;</li> <li>□ принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li>□ методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ направленность работы подразделений службы приема и размещения;</li> <li>□ функциональные обязанности сотрудников;</li> <li>□ правила работы с информационной базой данных гостиницы</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</li> </ul>	
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>□ проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>□ выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>□ организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>□ стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>□ цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</li> <li>□ стандартное оборудование службы приема и размещения;</li> <li>□ порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;</li> <li>□ виды отчетной документации;</li> <li>□ правила поведения в конфликтных ситуациях</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать работу сотрудников 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;</li> <li>□ контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> <li>□ категории гостей и особенности обслуживания;</li> <li>□ правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>□ оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ задач, функций и особенности работы службы питания;</li> <li>□ законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

	<p>гостиничного комплекса;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;</li> <li>□ требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>□ требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;</li> <li>□ профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ планировании деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>	
<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>□ организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ технологии организации процесса питания;</li> <li>□ требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>□ специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания;</li> <li>□ этапов процесса обслуживания;</li> <li>□ технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</li> <li>□ профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</li> <li>□ регламенты службы питания</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы питания;</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	
<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>□ методы оценки качества предоставленных услуг;</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li>□ выполнять регламенты службы питания</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>□ методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ нормы обслуживания</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2</p>



<p>службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ рассчитывать нормативы работы горничных</li> <li>Знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>□ задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности;</li> <li>□ требования к обслуживающему персоналу;</li> <li>□ цели, средства и формы обслуживания;</li> </ul> </li> <li>□ технологии организации процесса обслуживания гостей;</li> <li>□ регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</li> <li>□ особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов;</li> <li>□ порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>□ организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	<p>Отчет по практике</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>□ 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</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ принципы взаимодействия с другими службами отеля;</li> <li>□ сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);</li> <li>□ критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>□ санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>□ порядок материально-технического</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

	<p>обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ принципы управления материально-производственными запасами;</li> <li>□ методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>□ правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;</li> <li>□ систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ контроле текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> <li>□ планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul>	
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>□ планировать и прогнозировать продажи</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж;</li> <li>□ функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li>□ рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;</li> <li>□ виды каналов сбыта гостиничного продукта</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>□ выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>□ собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>□ ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>□ разрабатывать мероприятия по</li> </ul>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

<p>планами и стандартами гостиницы</p>	<p>повышению лояльности гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>□ проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ способы управления доходами гостиницы;</li> <li>□ особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li> <li>□ особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>□ методы управления продажами с учётом сегментации;</li> <li>□ способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>□ особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>□ ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>□ методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>□ критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>□ виды отчетности по продажам;</li> <li>□ нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;</li> <li>□ перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;</li> <li>□ методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта</li> </ul> <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>□ разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>□ выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>□ оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</li> </ul>	
--	---	--

<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Уметь:  <input type="checkbox"/> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;  <input type="checkbox"/> определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;  <input type="checkbox"/> разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта  Знать:  <input type="checkbox"/> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;  <input type="checkbox"/> виды отчетности по продажам  Иметь практический опыт:  <input type="checkbox"/> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей  <input type="checkbox"/> определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</p>	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
---	---	--

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 1**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Ознакомиться с организационно-правовой формой гостиничного предприятия, с его организационной структурой. Изучить номерной фонд гостиницы (отеля). Изучить организацию приема, размещения и выписки гостей».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1-11, ПК 1.1.-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3

**3. Пример оценочного средства:**

1. Изучить организационную структуру гостиницы, выбранную для прохождения практики. Подробно описать в отчете взаимосвязь подразделений и их функционал, сделать вывод о степени децентрализации управления в гостинице, преимуществах и недостатках системы управления.

В отчете представить схему организационной структуры гостиницы, выбранной для прохождения практики.

2. Подробное описание в отчете номерного фонда, службы приема и размещения и иных подразделений гостиницы, планирование потребностей в персонале.

В приложении к отчету представить прайс на услуги гостиницы, выбранной для прохождения практики.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению

70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 2**

**1. Цель:** освоить необходимые компетенции по виду работ «Реализация практической части ВКР».

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 1-11, ПК 1.1.-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3

**3. Пример оценочного средства:**

1. Определить объект и предмет исследования. Определить цель и конкретные задачи исследования. Составить обзор нормативной документации, регламентирующей организацию деятельности гостиничного предприятия согласно предмета исследования ВКР. Составить обзор экономической, управленческой, маркетинговой литературы освещающей организацию деятельности гостиничного предприятия согласно предмета исследования ВКР.

В отчете представить подробное описание выполнения задания согласно предмета исследования ВКР на примере гостиницы, выбранной для прохождения практики.

**4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации** дифференцированный зачет

2. **Процедура проведения промежуточной аттестации:**

По итогам пройденной производственной практики студенты сдают отчет. Защита отчета проходит в устной форме.

### 3. ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО

#### 3.1 Отчет по практике

##### Критерии оценивания отчета по практике

100 балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично 85-100	22. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики. 23. Структурированность и полнота собранного материала. 24. Полнота устного выступления, правильность ответов на вопросы при защите.	При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо 70-84		При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно 50-69		Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно 0-49		Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.

#### 3.2 Дневник по практике

##### Критерии оценивания дневника по практике

4-балльная шкала (уровень освоения)	Показатели	Критерии
Отлично	1. Соответствие содержания	При заполнении дневника студент

(85 - 100 баллов)	дневника требованиям программы практики 2. Структурированность и полнота, правильность заполнения дневника	продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. Он свободно ориентируется в материалах проведенного исследования. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы, получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо (70-84 балла)	15. Полнота, правильность ответов на вопросы при защите 16. Обоснованность сформулированных предложений	При заполнении дневника студент продемонстрировал то, что в процессе прохождения практики при выполнении работ были освоены необходимые по программе компетенции. При этом в дневнике были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Дневник имеет поверхностный характер заполнения, нечеткую последовательность изложения записей. Студент при собеседовании не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Дневник не имеет детализированного характера заполнения и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.

#### 4. Перечень вопросов для проведения устного опроса

Перечень вопросов	
1.	Опишите виды деятельности и общую структуру организации
2.	В чем заключалось участие обучающегося в работе организации?

#### 5. Критерии оценивания ответов на устные вопросы:

100-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично (85-100 баллов)	1. Полнота и правильность ответа на поставленный вопрос 2. Степень осознанности, понимания изученного 3. Применение профессиональной терминологии в беседе	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Понимает материал, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры. Излагает материал последовательно используя профессиональную терминологию

Хорошо (70-84 балла)		Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Студент допускает некоторые ошибки, имеются недочеты в последовательности излагаемого материала
Удовлетворительно (50-69 баллов)		Студент излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры. Излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в терминологии.
Неудовлетворительно (0-49 баллов)		Незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов производственной (преддипломной) практики.

Контроль результатов освоения программы преддипломной практики осуществляется руководителем практики от Колледжа.

В процессе прохождения преддипломной практики студенты выполняют индивидуальные задания, которые соответствуют заданию на выполнение выпускной квалификационной работы. Индивидуальное задание содержит конкретные вопросы, которые детально разрабатываются студентом.

В результате освоения программы преддипломной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Отчетные документы о прохождении преддипломной практики:

- положительный аттестационный лист;
- заполненный дневник практики, содержащий положительную характеристику студента;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Отчет студента по практике должен максимально отражать его индивидуальную работу в период прохождения практики. Материал для отчета собирается в течение практики, оформляется - после ее окончания. Отчет должен быть представлен в напечатанном виде и содержать 15 - 25 страниц текста на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 (шрифт Times New Roman; размер - 14; интервал - 1,5).