

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

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(код и наименование специальности)

Форма обучения очная

При разработке программы в основу положены:

1. ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022 года № 1100.


Программа учебной и производственной практики (по профилю специальности) одобрена на заседании совета Колледжа, протокол № 15 от 22.02.2023

Разработчики:

преподаватели отделения природопользования, сервиса и туризма

Зарецкая Е.В., Копытский В.И., Индюкова М.А.

Зав. отделением ПСиТ



(подпись)

Е.Ю. Коверникова

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа АлтГУ



(подпись)

Р.Ю. Ракитин

Зам. генерального директора

АО «Гостиница Барнаул»



(подпись)

И.С. Мирошниченко

«17» февраля 2023 г.

М.П.

Директор
ООО «Охота»



(подпись)

Н.И. Белоусова

«17» февраля 2023 г.

М.П.

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 служб предприятий туризма и
гостеприимства

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(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 служб предприятий туризма и гостеприимства обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части– определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы– составлять план действия– определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации– формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– определять задачи для поиска информации– определять необходимые источники информации– планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию– выделять наиболее значимое в перечне информации– оценивать практическую значимость результатов поиска

	<ul style="list-style-type: none"> – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования
<p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности – основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности

<p>действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<ul style="list-style-type: none"> – пути обеспечения ресурсосбережения – принципы бережливого производства – основные направления изменения климатических условий региона <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства – организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
<p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказание первой помощи – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства <p>Умения:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) – Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры – Владеть культурой межличностного общения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства – Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказывать первую помощь – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля

	<p>деятельности сотрудников</p> <ul style="list-style-type: none"> - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
--	--

3. Место практики в структуре образовательной программы

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения квалификации: Специалист по туризму и гостеприимству.

Учебная практика УП.01.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, 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.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 текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб.	Организация рабочего места	Отработка приемов организации рабочего места	4	2
			Профессиональные программы на предприятиях туризма и гостеприимства	Применение профессиональных программ в деятельности предприятия	6	2
			Служебная коммуникация сотрудников предприятий туризма и гостеприимства	Приемы эффективной коммуникации сотрудников	4	2
			План целей деятельности служб	Разработка плана целей деятельности служб	4	2
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий	Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление	Документооборот на предприятиях туризма и гостеприимства	Осуществление делопроизводства и документооборота на предприятиях туризма и гостеприимства	4	2

	туризма и гостеприимства	организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.	Документация предприятий туризма и гостеприимства	Составление деловых, организационных, распорядительных, документов, отчетов.	6	2
		техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.	Техники и приемы эффективного общения	Применение техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами	4	2
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов работы Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Стандарты обслуживания и регламенты работы	Применение и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов работы	6	2
			Стимулирование и обеспечение лояльности подчиненных	Методы и приемы стимулирования подчиненных.	6	2
			Охрана труда на рабочем месте	Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	4	2
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление	Обслуживание клиентов при расчетах	Организация обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2	2

		диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет	Расчет с клиентами	Отработка техники расчетов с клиентами на предприятиях туризма и гостеприимства	6	2
			Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	Разработка и применение алгоритмов и правил работы сотрудников сферы гостеприимства	6	2

			Решение различных ситуаций при расчете с клиентами.	Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;	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

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			
Мотышина, М.С.	Менеджмент туризма	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/517198
Тимохина Т.Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/512196
Дополнительная литература			
Мошняга Е.В.	Английский язык для изучающих туризм	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/517078

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.

8.2 Требования к организации учебной практики

Учебная практика по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства 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

учебной практики

(указать вид практики)

по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(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 ПССЗ

В результате освоения программы учебной практики по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики
<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – составлять план действия – определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
<p>ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию – выделять наиболее значимое в перечне информации – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства

	<p>информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования
<p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
<p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию

	<p>предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма – Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Системы бронирования услуг – Организацию работы с запросами туристов – Требования к оформлению и учету заказов – Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов – Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства – Правила внутреннего трудового распорядка – Правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями – Владеть культурой межличностного общения – Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры – Владеть техникой количественной оценки и анализа информации – Владеть методикой хранения и поиска информации – Вести документацию, хранение и извлечение информации – Пользоваться компьютерными программами бронирования туров – Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа – Собирать, обрабатывать и анализировать статистические

	<p>данные</p> <ul style="list-style-type: none"> – Формировать банки данных <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) – Осуществление приема заказов от туристов – Проверка наличия всех реквизитов заказа – Идентификация вида заказа – Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль – Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа
<p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма – Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Системы бронирования услуг – Организацию работы с запросами туристов – Требования к оформлению и учету заказов – Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов – Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства – Правила внутреннего трудового распорядка – Правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа

3. Место практики в структуре образовательной программы

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения квалификации: Специалист по туризму и гостеприимству.

Учебная практика УП.02.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, 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.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Код	Содержание ПК	Виды работ	Наименование тем практики	Содержание учебных занятий	Количество часов по темам	Уровень освоения
ПК 2.1.		Изучение перечня основных и дополнительных услуг. Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. Проектирование туров с учетом запросов потребителей. Формирование технологической карты тура. Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/ турагентом в своей работе. Разработка программы обслуживания туристов. Организация обслуживания туристов в программном туризме. Рассчитать тур по заданным позициям	Основные и дополнительные услуги турфирмы	Изучение ассортимента услуг туристской фирмы	6	2
			Разработка программы тура и расчёт его стоимости	Разработка многодневного тура и расчет его стоимости	14	2
			Технологическая карта тура	Заполнение технологической карты тура	6	2
			Программа обслуживания туристов.	Разработка программы обслуживания туристов	10	2
			Проектирование и расчет туров с учетом запросов потребителей.	Поиск туров по запросам потребителей Проектирование туров по запросам потребителей Расчет тура по заданным позициям	14	2
ПК 2.2.		Ознакомление с должностными	Должностные обязанности	Изучение должностных обязанностей персонала	6	2

		обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании Изучение правила по технике безопасности. Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства	персонала туроператорской/турагентской компании	турагентов. Изучение должностных обязанностей персонала туроператоров.		
			Правила техники безопасности	Изучение правил техники безопасности	4	2
			Делопроизводство в туристской фирме	Заполнение туристской документации Работа со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства	12	2
Итого					72	2

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			
Емелин, С. В.	Технология и организация турагентской деятельности	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/530521
Емелин, С. В.	Технология и организация туроператорской деятельности	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/519673
Дополнительная литература			
Кузнецов И. Н.	Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/523613

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

8.1 Требования к материально-техническому обеспечению

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

– Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет – помещение для самостоятельной работы.

8.2 Требования к организации учебной практики

Учебная практика по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг реализуется согласно графика учебного процесса после окончания освоения теоретической программы подготовки по профессиональному модулю.

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 по 2-4 человека.

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

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 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(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 Предоставление туроператорских и турагентских услуг обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части– определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы– составлять план действия– определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации– формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– определять задачи для поиска информации– определять необходимые источники информации– планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию– выделять наиболее значимое в перечне информации– оценивать практическую значимость результатов поиска– оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения

	<p>профессиональных задач</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования
<p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
<p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной

	<p>деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма – Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Системы бронирования услуг – Организацию работы с запросами туристов – Требования к оформлению и учету заказов – Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов – Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства – Правила внутреннего трудового распорядка – Правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями – Владеть культурой межличностного общения – Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры – Владеть техникой количественной оценки и анализа информации – Владеть методикой хранения и поиска информации – Вести документацию, хранение и извлечение информации – Пользоваться компьютерными программами бронирования туров – Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа – Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные

	<ul style="list-style-type: none"> – Формировать банки данных <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) – Осуществление приема заказов от туристов – Проверка наличия всех реквизитов заказа – Идентификация вида заказа – Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль – Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа
<p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма – Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Системы бронирования услуг – Организацию работы с запросами туристов – Требования к оформлению и учету заказов – Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов – Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства – Правила внутреннего трудового распорядка – Правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа

3. Место практики в структуре образовательной программы

Программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения квалификации: Специалист по туризму и гостеприимству.

Производственная практика ПП.02.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, 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.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Код ПК	Вид деятельности	Виды работ	Количество часов	Уровень освоения
ПК 2.1.	Оформление и обработка заказов клиентов	Выявление и анализ запросов клиентов турагентства. Информирование клиента турагентства о продуктах и туристских услугах в зависимости от их потребностей. Документальное оформление данных о туристических услугах, входящих в турпродукт. Расчет стоимости турпродукта в соответствии с заявкой потребителя. Выполнение работ по оказанию визовой поддержки потребителю.	72	2
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта		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			
Емелин, С. В.	Технология и организация турагентской деятельности	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/530521
Емелин, С. В.	Технология и организация туроператорской деятельности	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/519673
Дополнительная литература			

Кузнецов И. Н.	Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/523613
----------------	---	---------------------------------	---

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 туристской отрасли региона, непосредственно занимающиеся осуществлением туроператорской и турагентской деятельностью. 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 Предоставление туроператорских и турагентских услуг 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

учебной практики

(указать вид практики)

по ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(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 Предоставление гостиничных услуг обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части– определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы– составлять план действия– определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации– формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– определять задачи для поиска информации– определять необходимые источники информации– планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию– выделять наиболее значимое в перечне информации– оценивать практическую значимость результатов поиска

	<ul style="list-style-type: none"> – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)

	<ul style="list-style-type: none"> – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения

- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Умения:
- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
 - Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
 - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
 - Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
 - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Навыки:
- Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
 - Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
 - Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
 - Информирования гостей гостиничного комплекса или

	<p>иногo средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иногo средства размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иногo средства размещения – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иногo средства размещения – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иногo средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иногo средства размещения
<p>ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иногo средства размещения в наличной и безналичной форме

	<ul style="list-style-type: none"> – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению – Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса – Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса – Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) – Подготовка отчетов о своей работе за смену – Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания

- Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
 - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
 - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
 - Гостиничный маркетинг и технологии продаж
 - Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
 - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
 - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
 - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
 - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Умения:
- Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
 - Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
 - Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с

	<p>услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Информирования гостей о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
<p>ПК 3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей

	<p>в гостиницах и иных средствах размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Вести журнал передачи смены <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале – Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных – Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных – Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса – Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса – Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) – Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности – Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
--	--

3. Место практики в структуре образовательной программы

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения квалификации: Специалист по туризму и гостеприимству.

Учебная практика УП.03.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг, 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.03 Предоставление гостиничных услуг

Код ПК	Содержание ПК	Виды работ	Наименование тем практики	Содержание учебных занятий	Количество часов по темам	Уровень освоения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<ul style="list-style-type: none"> - Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. - Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. - Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. - 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. - Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. - Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 	Организация рабочего места службы приема и размещения	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	2	2
			Услуги и пожелания гостей	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	2	2
			График загрузки номеров	Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	4	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	4	2

		<ul style="list-style-type: none"> - Отработка навыков регистрации иностранных граждан. - Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. - Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). - Оформление и подготовка счетов гостей. - Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями - Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих). 		<p>коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>		
			Профессиональные программы в гостинице	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	2	2
			Работа с категориями гостей	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	2	2
			Прием и размещение иностранных граждан	Отработка навыков регистрации иностранных граждан	2	2
			Взаимовыгодное сотрудничество в сфере гостеприимства	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	2	2
			Стандарты обслуживания	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	2	2
			Подготовка счетов за проживание	Оформление и подготовка счетов гостей.	2	2
			Расчет с гостем	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	2	2

			График движения номерного фонда	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	4	2
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. - Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. - Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. - Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. - Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. - Проведение различных видов уборочных работ. - Оформление документов на забытые вещи. - Контроль сохранности предметов интерьера номеров. - Использование в работе знаний иностранных языков. - Оказание персональных и 	Организация работы административно-хозяйственной службы	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	4	2
			Контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	<p>Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.</p> <p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Проведение различных видов уборочных работ.</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Применение магнитных карт от гостиничных номеров,</p>	6	2

		<p>дополнительных услуг гостям.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. - Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). - Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. - Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. - Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. - Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. - Составление актов на списание инвентаря и оборудования. 		<p>профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.</p>		
			<p>Документационное обеспечение работы службы эксплуатации номерного фонда</p>	<p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Оформление документов на забытые вещи. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.</p>	4	2
			<p>Обслуживание гостей в процессе проживания</p>	<p>Использование в работе знаний иностранных языков. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).</p>	4	2
			<p>Обеспечение безопасности при проживании в отеле</p>	<p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в</p>	4	2

				камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.		
ПК 3.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - Организация рабочего места. - Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. - Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. - Оформление бронирования с использованием телефона. - Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. - 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. - Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. 	<p>Организация работы службы бронирования и продаж</p>	<p>Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.</p>	4	2
		<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. 	<p>Оформление заявок на бронирование</p>	<p>Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Оформление группового, от компаний и</p>	4	2

		<ul style="list-style-type: none"> - 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 подтверждение о резервировании номеров. 		коллективного бронирования.		
		<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. 	Предоставление гостям информации о гостинице и условиях бронирования	- Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	2	2
			Документационное обеспечение бронирования	Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в	4	2

				<p>бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Создание отчетов по бронированию.</p>		
			<p>Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж</p>	<p>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. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	4	2
ПК 3.4	Выполнение санитарно-эпидемиологич	- Ознакомления с санитарно-эпидемиологическими требованиями к предоставлению	Правовое регулирование оказания	Ознакомления с санитарно-эпидемиологическими требованиями к	2	2

	еских требований к предоставлению гостиничных услуг	услуг	гостиничных услуг	предоставлению услуг.		
					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			
Фаустова, Н. В.	Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/519848
Тимохина Т. Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/512196
Дополнительные источники			
Тимохина Т. Л.	Гостиничная индустрия	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/512195

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)».

- Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

8.2 Требования к организации учебной практики

Учебная практика по ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг 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 Предоставление гостиничных услуг

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(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.03
Предоставление гостиничных услуг обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части– определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы– составлять план действия– определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации– формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– определять задачи для поиска информации– определять необходимые источники информации– планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию– выделять наиболее значимое в перечне информации– оценивать практическую значимость результатов поиска– оформлять результаты поиска, применять средства

	<p>информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования
<p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
<p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения

	<ul style="list-style-type: none"> – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных

	<p>средства размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов – Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения – Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение – Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за
--	--

	<p>сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
<p>ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в

	<p>гостиницах и иных средствах размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению – Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса – Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса – Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) – Подготовка отчетов о своей работе за смену – Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда

- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
 - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
 - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
 - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Умения:
- Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
 - Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
 - Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- Навыки:
- Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

	<ul style="list-style-type: none"> – Информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
<p>ПК 3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме

	<ul style="list-style-type: none"> – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Вести журнал передачи смены <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале – Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных – Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных – Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса – Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса – Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) – Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности – Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
--	---

3. Место практики в структуре образовательной программы

Программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения квалификации: Специалист по туризму и гостеприимству

Производственная практика ПП.03.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг, 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 Предоставление гостиничных услуг

Код ПК	Вид деятельности	Виды работ	Количество часов	Уровень освоения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<ul style="list-style-type: none"> - Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. - Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. - Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. - Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. - Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. - Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. - Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. - Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. - Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. - Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. - Выполнение обязанностей ночного портье. - Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. - Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	72	3

<p>ПК 3.2.</p>	<p>Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих - 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 актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. - 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. - Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. - Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 		<p>3</p>
--------------------	--	---	--	----------

<p>ПК 3.3</p>	<p>Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 поддержки 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. - Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 		<p>2</p>
-------------------	---	---	--	----------

ПК 3.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	- Ознакомления с санитарно-эпидемиологическими требованиями к предоставлению услуг		
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			
Фаустова, Н. В.	Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/519848
Тимохина Т. Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/512196
Дополнительные источники			
Тимохина Т. Л.	Гостиничная индустрия	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/512195

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.03 Предоставление гостиничных услуг 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

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 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих , соответствующих профессиональной деятельности выпускников.

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(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. 04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части– определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы– составлять план действия– определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации– формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– определять задачи для поиска информации– определять необходимые источники информации– планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию– выделять наиболее значимое в перечне информации

	<ul style="list-style-type: none"> – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей – значимость профессиональной деятельности по специальности

духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	<ul style="list-style-type: none"> – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности – основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности – пути обеспечения ресурсосбережения – принципы бережливого производства – основные направления изменения климатических условий региона <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства – организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека – основы здорового образа жизни – условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности – средства профилактики перенапряжения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей – применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности – пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы

	<ul style="list-style-type: none"> – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказание первой помощи – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) – Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры – Владеть культурой межличностного общения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства – Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации

	<ul style="list-style-type: none"> - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов - Технологии организации процесса питания - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - Гостиничный маркетинг и технологии продаж

- Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
 - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
 - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
 - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
 - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Умения:
- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
 - Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
 - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
 - Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в

	<p>наличной и безналичной форме</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения – Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение – Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания

- Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
 - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
 - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
 - Гостиничный маркетинг и технологии продаж
 - Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
 - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
 - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
 - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
 - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Умения:
- Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
 - Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
 - Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором

	<p>расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Информирования гостей о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
--	---

3. Место практики в структуре образовательной программы

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения квалификации: Специалист по туризму и гостеприимству.

Учебная практика УП.04.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, 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 1 неделя или 36 часов.

5. Содержание практики

Тематический план и содержание учебной практики по ПМ.04 Выполнение работ по должности служащего Портье

Код	Содержание ПК	Виды работ	Наименование тем практики	Содержание учебных занятий	Количество часов по темам	Уровень освоения
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Организация рабочего места. Разработка плана целей деятельности служб.	Подготовка рабочих мест и организация работы службы приема и размещения	Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей; Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	6	2
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	Организация текущей деятельности сотрудников гостиничного предприятия	Организация деятельности служащего по предоставлению гостю информации о гостиничных услугах. Освоение технологии работы с документацией.	6	2

ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Координация и контроль работы сотрудников службы приема и размещения	Овладение практическими навыками координатора	Координация работы сотрудников Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	4	2
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	Расчёт стоимости пакета гостиничных услуг.	Освоение правил оформления и подготовки счетов гостей и расчетов с ними. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	6	2
ПК 3.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Организация деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;	Организация деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей	Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей. Правила приема и обслуживания гостей. Информирование гостя о гостиничных услугах. Оформление гостей. выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан), в соответствии со стандартами гостиницы. Правила регистрации и	8	2

				паспортно-визового режима в гостиницах		
ПК 3.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.	Технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	Технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования Порядок бронирования номеров гостиницы	6	2
Итого					36	

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, 2021	https://urait.ru/bcode/484924
Фаустова, Н. В.:	Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах	М.: Издательство Юрайт, 2021	https://urait.ru/bcode/477254
Дополнительные источники			
Скибицкая, И. Ю.	Деловое общение	М.: Издательство Юрайт, 2021	https://urait.ru/bcode/474137

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).
- Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

8.2 Требования к организации учебной практики

Учебная практика по ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников 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.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих , соответствующих профессиональной деятельности выпускников.

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(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.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части– определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы– составлять план действия– определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации– формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– определять задачи для поиска информации– определять необходимые источники информации– планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию– выделять наиболее значимое в перечне информации

	<ul style="list-style-type: none"> - оценивать практическую значимость результатов поиска - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации - современную научную и профессиональную терминологию - возможные траектории профессионального развития и самообразования - основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности - правила разработки бизнес-планов - порядок выстраивания презентации - кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности - применять современную научную профессиональную терминологию - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности - презентовать бизнес-идею - определять источники финансирования
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности - основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей - значимость профессиональной деятельности по специальности

духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	<ul style="list-style-type: none"> – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности – основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности – пути обеспечения ресурсосбережения – принципы бережливого производства – основные направления изменения климатических условий региона <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства – организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека – основы здорового образа жизни – условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности – средства профилактики перенапряжения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей – применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности – пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы

	<ul style="list-style-type: none"> – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказание первой помощи – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) – Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры – Владеть культурой межличностного общения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства – Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации

	<ul style="list-style-type: none"> - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов - Технологии организации процесса питания - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - Гостиничный маркетинг и технологии продаж

- Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
 - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
 - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
 - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
 - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Умения:
- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
 - Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
 - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
 - Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в

	<p>наличной и безналичной форме</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения – Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение – Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания

- Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
 - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
 - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
 - Гостиничный маркетинг и технологии продаж
 - Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
 - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
 - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
 - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
 - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Умения:
- Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
 - Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
 - Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором

	<p>расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
--	---

3. Место практики в структуре образовательной программы

Программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения квалификации: Специалист по туризму и гостеприимству:

Производственная практика ПП.04.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, 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 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

Код	Вид деятельности	Виды работ	Количество часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
ПК 1.1	Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. Внесение изменений в заказ.	72	2
ПК 1.2				
ПК 1.3				
ПК 1.4				
ПК 3.1		Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
ПК 3.3	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. 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.			

		<p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.</p>		
			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, 2021	https://urait.ru/bcode/484924
Фаустова, Н. В.:	Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах	М.: Издательство Юрайт, 2021	https://urait.ru/bcode/477254
Дополнительные источники			
Скибицкая, И. Ю.	Деловое общение	М.: Издательство Юрайт, 2021	https://urait.ru/bcode/474137

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.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников 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

преддипломная практика

(указать вид практики)

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(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>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части– определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы– составлять план действия– определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации– формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– определять задачи для поиска информации– определять необходимые источники информации– планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию– выделять наиболее значимое в перечне информации– оценивать практическую значимость результатов поиска

	<ul style="list-style-type: none"> – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования
<p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей

<p>поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<ul style="list-style-type: none"> – значимость профессиональной деятельности по специальности – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения <p>Умения:</p> <p>описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения</p>
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности – основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности – пути обеспечения ресурсосбережения – принципы бережливого производства – основные направления изменения климатических условий региона <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства – организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека – основы здорового образа жизни – условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности – средства профилактики перенапряжения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей – применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
<p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных

	<p>высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <ul style="list-style-type: none"> - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказание первой помощи - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - Владеть культурой межличностного общения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства - Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов

	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма - Нормативные документы, регламентирующие

	<p>организацию туроператорской и турагентской деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Системы бронирования услуг – Организацию работы с запросами туристов – Требования к оформлению и учету заказов – Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов – Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства – Правила внутреннего трудового распорядка – Правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями – Владеть культурой межличностного общения – Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры – Владеть техникой количественной оценки и анализа информации – Владеть методикой хранения и поиска информации – Вести документацию, хранение и извлечение информации – Пользоваться компьютерными программами бронирования туров – Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа – Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные – Формировать банки данных <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) – Осуществление приема заказов от туристов – Проверка наличия всех реквизитов заказа – Идентификация вида заказа – Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль <p>Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p>
<p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма – Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских

	<p>продуктов</p> <ul style="list-style-type: none"> – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Системы бронирования услуг – Организацию работы с запросами туристов – Требования к оформлению и учету заказов – Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов – Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства – Правила внутреннего трудового распорядка – Правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа <p>Навыки:</p> <p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p>
<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

- Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
 - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
 - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Умения:
- Предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
 - Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
 - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
 - Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
 - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
 - Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Навыки:
- Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
 - Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

	<ul style="list-style-type: none"> – Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения – Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение – Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда

- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
 - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
 - Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
 - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
 - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
 - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
 - Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Умения:
- Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
 - Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
 - Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда
 - Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием
- Навыки:
- Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда
 - Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса
 - Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)
 - Подготовка отчетов о своей работе за смену

	<ul style="list-style-type: none"> – Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Находить информацию об услугах по бронированию

	<p>авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
<p>ПК 3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и

	<p>зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения <p>Вести журнал передачи смены</p> <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале – Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных – Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных – Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса – Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса – Координации и контроль деятельности департаментов
--	--

	(служб, отделов) – Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
--	--

3. Место практики в структуре образовательной программы

Программа преддипломной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения квалификации: Специалист по туризму и 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

Наименование тем практики	Виды работ	Количество часов
Общее количество часов		144
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	4
Обсуждение организационных вопросов с руководителем практики от организации	Обсуждение и уточнение индивидуального задания по теме ВКР	2
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.	8
Непосредственное участие в работе организации	Выполнение заданий руководителя практики от организации на рабочем месте. Ознакомиться с организационно-правовой формой предприятия туризма или гостеприимства, с его организационной структурой. Изучение ассортимента услуг предприятия туризма или гостеприимства Изучить организацию продажи продукта предприятия туризма или гостеприимства. Изучить организацию управления персоналом. Проанализировать сведения о предмете исследования ВКР.	50

<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 предприятия туризма или гостеприимства согласно предмету исследования ВКР. Составить обзор экономической, управленческой, маркетинговой литературы освещающей организацию деятельности предприятия туризма или гостеприимства согласно предмету 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 предмету исследования ВКР. Изучить организацию обслуживания гостей в процессе проживания согласно предмета исследования ВКР. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров согласнопредмета ВКР; Разработка рекламных материалов и презентации турпродукта; Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению турпродукта сиспользованием современной офисной техники; Оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) Разработка сценариев, подготовка и проведение культурно-развлекательных мероприятий –организация вечерних шоу-программ, праздников, конкурсов, фестивалей, карнавалов, тематических дней; Организация туристско-экскурсионной работы – разработка и проведение экскурсии, праздника, похода выходного дня; Формирование практических навыков по анализу функциональной и отраслевой структуры турфирмы и другое Изучить организацию продажи продукта предприятия туризма или</p>	<p>48</p>
---	---	-----------

	гостеприимства согласно предмету исследования ВКР. Изучить организацию управления персоналом согласно предмету исследования ВКР.	
Систематизация материалов, собранных для написания выпускной квалификационной работы	Сбор, оценка, обработка, систематизация практического материала для выполнения выпускной квалификационной работы.	22
Написание отчета по практике	Написание отчета по производственной практике (преддипломной), защита отчета.	10

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			
Мотышина, М.С.	Менеджмент туризма	М. : Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/517198

Тимохина Т.Л.	Гостиничный сервис	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/512196
Емелин, С. В.	Технология и организация туроператорской деятельности	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/519673
Емелин, С. В.	Технология и организация турагентской деятельности	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/530521
Фаустова, Н. В.:	Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах	М.: Издательство Юрайт, 2021	https://urait.ru/bcode/477254
Дополнительная литература			
Кузнецов И. Н.	Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство	М.: Издательство Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/523613
Скибицкая, И. Ю.	Деловое общение	М.:Издательство Юрайт, 2021	https://urait.ru/bcode/474137

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 № 04
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной и производственной практике

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

(код и наименование специальности)

Разработчики:

Зарецкая Е.В.,
преподаватель, высшая к.к.

Зарецкая

Одобрено на заседании отделения
природопользования, сервиса и туризма

Протокол № 05 от 21.02.2023

Согласовано:

Представитель организации-работодателя
И.С. Мирошниченко, Зам. генерального директора
АО «Гостиница Барнаул»

(Фамилия И.О., должность)

И.С. Мирошниченко

(подпись)

МП

Представитель организации-работодателя
Н.И. Белоусова, директор ООО «Охота»

(Фамилия И.О., должность)

Н.И. Белоусова

(подпись)

МП

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 АлтГУ
протокол № 04
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной практике
по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)

Разработчик:

Копытский В.И.,
преподаватель, первая к.к.

Одобрено на заседании отделения
природопользования, сервиса и туризма

Протокол № 05 от 21.02.2023

Согласовано:

Представитель организации-работодателя
И.С. Мирошниченко, Зам. генерального директора
АО «Гостиница Барнаул»

(Фамилия И.О., должность)

(подпись)

МП

Представитель организации-работодателя
Н.И. Белоусова, директор ООО «Охота»

(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. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
- ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
- ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения учебной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – определять этапы решения задачи выявлять и 	<p>Устный опрос № 1</p> <p>Устный опрос № 2</p> <p>Ситуационная задача</p> <p>Отчет по практике</p>

	<p>эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять план действия - определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах <p>реализовывать составленный план</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	
<p>ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности - приемы структурирования информации - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации - определять необходимые источники информации - планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию - выделять наиболее значимое в перечне информации - оценивать практическую значимость результатов поиска - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач 	<p>Устный опрос № 1 Отчет по практике</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации - современную научную и профессиональную терминологию - возможные траектории профессионального развития и самообразования - основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности - правила разработки бизнес-планов - порядок выстраивания презентации - кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности - применять современную научную профессиональную терминологию - определять и выстраивать траектории 	<p>Устный опрос № 1 Устный опрос № 3 Ситуационная задача Отчет по практике</p>

	<p>профессионального развития и самообразования</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности - презентовать бизнес-идею - определять источники финансирования 	
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности - основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	Устный опрос № 2 Устный опрос № 3 Практическая работа Отчет по практике
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 	Устный опрос № 2 Практическая работа Ситуационная задача Отчет по практике
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности - пути обеспечения ресурсосбережения - принципы бережливого производства - основные направления изменения климатических условий региона <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона 	Практическая работа
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) 	Устный опрос № 1 Устный опрос № 2 Практическая работа Отчет по практике

	<ul style="list-style-type: none"> – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказание первой помощи – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) – Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры – Владеть культурой межличностного общения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства – Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры 	Устный опрос № 1 Практическая работа Отчет по практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и 	Устный опрос № 3 Практическая работа Творческое задание Отчет по практике

<p>предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>контроля деятельности сотрудников</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства 	
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства 	<p>Устный опрос № 3 Отчет по практике</p>
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения 	<p>Устный опрос № 2 Творческое задание Отчет по практике</p>

	– Основы делопроизводства Умения: – Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Навыки: – Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	
--	---	--

I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов учебной практики по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства соответствуют видам работ, определенным в РП профессионального модуля:

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 1**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «Организация рабочего места; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб. Осуществление делопроизводства и документооборота; Создание отчетов.».

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

3. Пример оценочного средства:

Примерный перечень вопросов:

1. Порядок организации рабочего места.
2. Перечислите технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы, используемые на предприятиях туризма и гостеприимства
3. Порядок отслеживания и получения обратной связи от соответствующих служб.
4. Разработка плана целей деятельности служб
5. Порядок составления деловых, организационных, распорядительных документов предприятий туризма и гостеприимства.
6. Правила создания отчетов

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 «неудовлетвори- тельно»)	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 «Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. Владение техникой, с помощью которой осуществляется расчет».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ПК 1.4.

3. Пример оценочного средства:

Примерный перечень вопросов:

1. Техники и приемы эффективного общения с гостями
2. Техники и приемы эффективного общения с деловыми партнерами и коллегами
3. Порядок консультирования и выяснения потребностей клиентов.
4. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги

5. Опишите процесс оформления и подготовки счетов гостей.

6. Техника, с помощью которой осуществляется расчет за предоставленные услуги

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 «неудовлетвори- тельно»)	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 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ПК 1.1, 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, ОК 3, ОК 5, 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

Турист обратился в туристскую фирму с претензией на низкое качество обслуживания в поездке. Опишите действия менеджера, сроки решения проблемы, укажите документы, которыми руководствуется менеджер.

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.

Задача №4

Вы менеджер в турфирме. К Вам обратился турист с претензией на недостаточный объем информации в памятке туриста по стране (например, нет информации о правилах ввоза и вывоза материальных ценностей), из-за чего у него возник инцидент на таможне. Опишите Ваши действия.

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 работы 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, ПК 1.3.

3. Пример оценочного средства:

Примерный перечень вопросов:

1. Стандарты обслуживания потребителей на предприятиях туризма и гостеприимства.
2. Регламенты работы сотрудников предприятий туризма и гостеприимства
3. Требования, предъявляемые к сотрудникам предприятий туризма и гостеприимства
4. Мотивация сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.
5. Требования, предъявляемые к охране труда на рабочем месте.

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 5, ПК 1.2, ПК 1.4.

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 планирования деятельности сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.
2.	Документационное сопровождение деятельности сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.

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 служб предприятий туризма и гостеприимства

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).

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 № 04
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной практике
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)

Разработчик:
Индюкова М.А.,
преподаватель, высшая к.к.

Одобрено на заседании отделения
природопользования, сервиса и туризма

Протокол № 05 от 24.06.2023

Согласовано:
Представитель организации-работодателя
И.С. Мирошниченко, Зам. генерального директора
АО «Гостиница Барнаул»

(Фамилия И.О., должность)



(подпись)

МП

Представитель организации-работодателя
Н.И. Белоусова, директор ООО «Охота»

(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. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

В результате освоения программы учебной практики по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – составлять план действия – определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	<p>Ситуационное задание №1</p> <p>Ситуационное задание №2</p> <p>Ситуационное задание №3</p> <p>Практическая работа №1</p> <p>Устный опрос №1</p>

<p>ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию – выделять наиболее значимое в перечне информации – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач 	<p>Ситуационное задание №1 Ситуационное задание №2 Ситуационное задание №3 Практическая работа №1 Устный опрос №1</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и 	<p>Ситуационное задание №1 Ситуационное задание №2 Ситуационное задание №3</p>

	<p>самообразования</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования 	
<p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	<p>Ситуационное задание №1</p> <p>Ситуационное задание №2</p> <p>Ситуационное задание №3</p> <p>Практическая работа №1</p> <p>Устный опрос №1</p>
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<p>Ситуационное задание №1</p> <p>Ситуационное задание №2</p> <p>Ситуационное задание №3</p> <p>Практическая работа №1</p> <p>Устный опрос №1</p>
<p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые 	<p>Ситуационное задание №1</p> <p>Ситуационное задание №2</p> <p>Ситуационное задание №3</p> <p>Практическая работа №1</p> <p>Устный опрос №1</p>

	<p>профессиональные темы</p> <ul style="list-style-type: none"> – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	
<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма – Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Системы бронирования услуг – Организацию работы с запросами туристов – Требования к оформлению и учету заказов – Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов – Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства – Правила внутреннего трудового распорядка – Правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями – Владеть культурой межличностного общения – Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры – Владеть техникой количественной оценки и анализа информации – Владеть методикой хранения и поиска информации 	<p>Ситуационное задание №1 Ситуационное задание №2 Ситуационное задание №3 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – Вести документацию, хранение и извлечение информации – Пользоваться компьютерными программами бронирования туров – Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа – Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные – Формировать банки данных <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) – Осуществление приема заказов от туристов – Проверка наличия всех реквизитов заказа – Идентификация вида заказа – Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль – Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа 	
<p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма – Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Системы бронирования услуг – Организацию работы с запросами туристов – Требования к оформлению и учету заказов – Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов – Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства – Правила внутреннего трудового распорядка 	<p>Практическая работа №1 Устный опрос №1 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none">– Правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none">– Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	
--	--	--

I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов учебной практики по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг соответствуют видам работ, определенным в РП профессионального модуля:

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Ситуационное задание № 1**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по видам работ «Изучение перечня основных и дополнительных услуг. Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. Проектирование туров с учетом запросов потребителей. Формирование технологической карты тура. Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/ турагентом в своей работе. Разработка программы обслуживания туристов. Организация обслуживания туристов в программном туризме. Рассчитать тур по заданным позициям.».

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

3. Пример оценочного средства:

Примерный текст задания:

1. Правильно определите интересующую туриста дестинацию (Кипр).
2. Подберите либо сформируйте тур в соответствии с заданными требованиями.
3. Сформируйте технологическую карту тура.
4. Презентуйте разработанный/ подобранный тур с применением различных интерактивных средств.

В ваше туристское агентство поступила заявка от Артема из Барнаула с просьбой подобрать варианты июньского путешествия для его родителей и сестры 16 лет. Семья Стояновых планирует провести спокойный размеренный отдых на острове, омываемый водами Средиземного моря, на котором сохранились греческие храмы и римские мозаики, замки крестоносцев и турецкие мечети. Их интересует тур с проживанием в спокойной апартаментной гостинице от 2*, расположенной в пешей доступности от моря. Артем просит подобрать варианты поездки на 6-7 ночей с питанием по системе только завтраки.

Дополнительная информация:

Артем (30), Николай (51), Людмила (50), Алёна (16)

Цель – поездка в отпуск

Отпуск с 3 по 25 июня

Готовы к вылету из Москвы Аэропорт вылета не принципиален

Готовы к рейсу с пересадкой, но только минимальной

Экономический класс

Багаж нужен (1РС)

Групповой трансфер

В гостинице: бассейн, парковка, возможность занятия спортом

Номер: Апартаменты (Кондиционер, желательно наличие балкона)

Питание: снэк-бар или бар

Базовое страхование, Страхование от отмены поездки

Экскурсии порекомендовать: интересный круиз, посетить винодельню в рамках экскурсии

Варианты досуга: место для вечерних прогулок, рыбный ресторан/ресторан морепродуктов

Бюджет: от 300 000 до 350 000 рублей

Оплата: 50% сегодня, оплата картой

Адрес регистрации совпадает с фактическим

У Николая и Алёны нет открытых виз, у Людмилы есть открытый Шенген категории Д

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)

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 Ситуационное задание № 2**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по видам работ «Изучение перечня основных и дополнительных услуг. Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. Проектирование туров с учетом запросов потребителей. Формирование технологической карты тура. Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/ турагентом в своей работе. Разработка программы обслуживания туристов. Организация обслуживания туристов в программном туризме. Рассчитать тур по заданным позициям.».

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

3. Пример оценочного средства:

Примерный текст задания:

1. Правильно определите интересующую туриста дестинацию (Турция).
2. Подберите либо сформируйте тур в соответствии с заданными требованиями.
3. Сформируйте технологическую карту тура.
4. Презентуйте разработанный/ подобранный тур с применением различных интерактивных средств.

В ваше туристское агентство поступила заявка от Артема из Барнаула с просьбой подобрать варианты августовского путешествия для его родителей и сестры 16 лет. Семья Стояновых планирует провести спокойный семейный отдых в стране, славящейся восточными базарами и сладостями, такими как рахат-лукум, пахлава. Их интересует тур с проживанием в пятизвездочной гостинице с большим количеством водных развлечений, расположенной на берегу моря. Артем просит подобрать варианты поездки на 12-13 ночей с питанием по системе все включено. Так как у сестры Артема легкая форма астмы, то семья в первую очередь выберет вариант отдыха на курорте с обилием хвойных деревьев и эвкалиптов.

Дополнительная информация:

Артем (30), Николай (51), Людмила (50), Алёна (16)

Отпуск с 5 по 27 августа

Цель – поездка в отпуск

Готовы к вылету из Новосибирска

Рейс прямой

Экономический класс

Багаж нужен (1РС)

Групповой трансфер

Инфраструктура гостиницы: Спа-процедуры, бассейны, водные горки, спорт площадка

Номер: Стандартный номер (Кондиционер, желательно наличие балкона)

Вид на море (хотя бы частичный)

Питание: разнообразие ресторанов в гостинице

Базовое страхование, Страхование от отмены поездки

Экскурсии порекомендовать: поездка в античный город, морская экскурсия

Варианты досуга: место для прогулок с сестрой, место, где смогут купить сувениры и восточные сладости

Стоимость тура: от 400 000 до 600 000 рублей

Оплата: 50% сегодня, оплата картой
Адрес регистрации совпадает с фактическим
У семьи нет действующих виз

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)

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 Ситуационное задание № 3**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по видам работ «Изучение перечня основных и дополнительных услуг. Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. Проектирование туров с учетом запросов потребителей. Формирование технологической карты тура. Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/ турагентом в своей работе. Разработка программы обслуживания туристов. Организация обслуживания туристов в программном туризме. Рассчитать тур по заданным позициям.».

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

3. Пример оценочного средства:

Примерный текст задания:

1. Правильно определите интересующую туриста дестинацию (Армения).
2. Подберите либо сформируйте тур в соответствии с заданными требованиями.
3. Сформируйте технологическую карту тура.
4. Презентуйте разработанный/ подобранный тур с применением различных интерактивных средств.

В ваше туристское агентство поступила заявка от Артема из Барнаула с просьбой подобрать варианты июньского путешествия для его родителей и сестры 16 лет. Семья Стояновых планирует провести спокойный семейный отдых в закавказской стране гор, камней, хачкаров и древних монастырей. Их интересует тур с проживанием в атмосферной гостинице от 3*, расположенной в центре города в пешей доступности от его ключевых достопримечательностей. Артем просит подобрать варианты поездки на 9-10 ночей с питанием по системе только завтраки.

Дополнительная информация:

Артем (30), Николай (51), Людмила (50), Алёна (16)

Цель – поездка в отпуск

Отпуск с 3 по 25 июня

Готовы к вылету из Москвы (Аэропорт вылета не принципиален)

Перелет не лоукостером (Прямой рейс)

Экономический класс

Багаж нужен (1РС)

Групповой трансфер

В гостинице: парковка, прачечная, СПА процедуры

Номер: Семейный номер (Кондиционер, желательно наличие балкона)

Питание: ресторан национальной кухни в гостинице

Базовое страхование, Страхование от невыезда

Экскурсии порекомендовать: с мастер-классом или дегустацией, к красивому природному объекту

Варианты досуга: место для покупки сувениров, место для прогулок

Бюджет на тур: от 180 000 до 230 000 рублей

Оплата: 50% сегодня, оплата картой

Адрес регистрации совпадает с фактическим

У семьи нет открытых виз и загранпаспортов

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)

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 Практическая работа № 1**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по видам работ «Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. Изучение правила по технике безопасности.».

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

3. Пример оценочного средства:

Задание:

1. Необходимо разработать вводный инструктаж на рабочем месте и инструктаж по технике безопасности для сотрудника туристской фирмы.
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 туристской фирмы, 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 туристской фирмы 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 туристской фирмы 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 туристской фирмы 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 Устный опрос № 1**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства».

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

3. Пример оценочного средства:

Примерный перечень вопросов:

1. Перечислите и охарактеризуйте основное программное обеспечение для организации делопроизводства в туристской фирме

2. Перечислите основные виды документов и укажите, по каким признакам они классифицируются.

3. Дайте определения основным организационным документам и на примерах покажите правильное расположение реквизитов.

5. Дайте определения основным распорядительным документам и на примерах покажите правильное расположение реквизитов.

6. Опишите порядок работы с письменными и устными обращениями граждан. Дайте определение трем основным видам обращений: предложение, заявление, жалоба. Составьте итоговую справку о рассмотрении письма.

7. Охарактеризуйте работу с документами на предприятиях туризма. Опишите порядок движения документов (документооборот).

8. Дайте определение номенклатуры дел, основные требования по ее составлению, виды номенклатур, формирование документов в дела, порядок их хранения, передача документов в архив.

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	Соответствие содержания отчета требованиям программы практики. Структурированность и полнота собранного материала. 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 работы с клиентами туристской фирмы.
2. Рассказать об алгоритме действий при работе с запросом клиента туристской фирмы.
3. Рассказать о том какие документы должны быть предоставлены туристами при оформлении туров зарубеж.
4. Рассказать о том какие услуги относятся к основным и дополнительным.
5. Рассказать о том какие документы выдаются на руки туристам перед путешествием.
6. Оценить правильность заполнения необходимой документации, выдаваемой туристам.
7. Оценить соблюдение техники безопасности при работе с оборудованием и техническим оснащением туристской фирмы.
8. Рассказать о программном обеспечении туристской фирмы.
9. Рассказать об организации делопроизводства и документооборота в туристской фирме.
10. Дать характеристику программного обеспечения для организации делопроизводства в туристской фирме.

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.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

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).

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 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)

Разработчик:
Индюкова М.А.,
преподаватель, высшая к.к.

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

Согласовано:
Представитель организации-работодателя
И.С. Мирошниченко, Зам. генерального директора
АО «Гостиница Барнаул»

(Фамилия И.О., должность)

(подпись)

МП

Представитель организации-работодателя
Н.И. Белоусова, директор ООО «Охота»

(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. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

В результате освоения программы производственной практики по ПМ.02

Предоставление туроператорских и турагентских услуг обучающийся:

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – составлять план действия – определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	<p>Индивидуальное задание № 1</p> <p>Индивидуальное задание №2</p> <p>Индивидуальное задание №3</p> <p>Индивидуальное задание №4</p> <p>Индивидуальное задание №5</p> <p>Индивидуальное задание №6</p> <p>Индивидуальное задание №7</p> <p>Индивидуальное задание №8</p> <p>Отчет по практике</p>

<p>ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности – приемы структурирования информации – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию – выделять наиболее значимое в перечне информации – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание №2 Индивидуальное задание №3 Индивидуальное задание №4 Индивидуальное задание №5 Индивидуальное задание №6 Индивидуальное задание №7 Индивидуальное задание №8 Отчет по практике</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание №2 Индивидуальное задание №3 Отчет по практике</p>

	<p>самообразования</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования 	
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	<p>Индивидуальное задание № 1</p> <p>Индивидуальное задание №2</p> <p>Индивидуальное задание №3</p> <p>Индивидуальное задание №4</p> <p>Индивидуальное задание №5</p> <p>Индивидуальное задание №6</p> <p>Индивидуальное задание №7</p> <p>Индивидуальное задание №8</p> <p>Отчет по практике</p>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<p>Индивидуальное задание № 1</p> <p>Индивидуальное задание №2</p> <p>Индивидуальное задание №3</p> <p>Индивидуальное задание №4</p> <p>Индивидуальное задание №5</p> <p>Индивидуальное задание №6</p> <p>Индивидуальное задание №7</p> <p>Индивидуальное задание №8</p> <p>Отчет по практике</p>
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, 	<p>Индивидуальное задание № 1</p> <p>Индивидуальное задание №2</p> <p>Индивидуальное задание №3</p> <p>Индивидуальное задание №4</p> <p>Индивидуальное задание №4</p>

	<p>средств и процессов профессиональной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	<p>задание №5 Индивидуальное задание №6 Индивидуальное задание №7 Индивидуальное задание №8 Отчет по практике</p>
<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма – Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Системы бронирования услуг – Организацию работы с запросами туристов – Требования к оформлению и учету заказов – Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов – Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства – Правила внутреннего трудового распорядка – Правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание №2 Индивидуальное задание №3 Отчет по практике</p>

	<p>компаниями, meet-компаниями</p> <ul style="list-style-type: none"> – Владеть культурой межличностного общения – Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры – Владеть техникой количественной оценки и анализа информации – Владеть методикой хранения и поиска информации – Вести документацию, хранение и извлечение информации – Пользоваться компьютерными программами бронирования туров – Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа – Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные – Формировать банки данных <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) – Осуществление приема заказов от туристов – Проверка наличия всех реквизитов заказа – Идентификация вида заказа – Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль – Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа 	
<p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма – Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Системы бронирования услуг – Организацию работы с запросами туристов – Требования к оформлению и учету заказов – Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов 	<p>Индивидуальное задание №4 Индивидуальное задание №5 Индивидуальное задание №6 Индивидуальное задание №7 Индивидуальное задание №8 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none">– Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций– Программное обеспечение деятельности туристских организаций– Этику делового общения– Основы делопроизводства– Правила внутреннего трудового распорядка– Правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none">– Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	
--	--	--

I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов *производственной практики* по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг соответствуют видам работ, определенным в РП профессионального модуля:

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 1**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по видам работ «Выявление и анализ запросов клиентов турагентства. Информирование клиента турагентства о продуктах и туристских услугах в зависимости от их потребностей. Документальное оформление данных о туристических услугах, входящих в турпродукт. Расчет стоимости турпродукта в соответствии с заявкой потребителя.».

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

3. Пример оценочного средства:

Примерный текст задания:

Консультация туриста по вариантам пляжного и семейного отдыха в Краснодарском крае, в период с мая по сентябрь текущего года.

Задание:

1. Проконсультируйте туриста в офисе туристской фирмы, какие достопримечательности, а также детские и взрослые аттракционы можно предложить семье из 4х человек, на лето 2024 года в Краснодарском крае.

2. Подберите либо сформируйте тур в соответствии с заданными требованиями.

3. Сформируйте технологическую карту тура.

4. Презентуйте разработанный/ подобранный тур с применением различных интерактивных средств.

В туристское агентство ООО «Сибирь Тур» г. Барнаул обратилась женщина, ранее она приобрела туристскую путевку на один из курортов Краснодарского края, интересуется пляжный и семейный отдых, просит рассказать про ключевые достопримечательности и аттракционы для семьи (двое взрослых и двое детей). Менеджеру туристского агентства ООО «Сибирь Тур» необходимо ответить на все вопросы туриста, предложить и обосновать ключевые достопримечательности и аттракционы. Для получения дополнительной информации по достопримечательностям и аттракционов можно воспользоваться открытыми актуальными источниками

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)

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 Индивидуальное задание № 2**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по видам работ «Выявление и анализ запросов клиентов турагентства. Информирование клиента турагентства о продуктах и туристских услугах в зависимости от их потребностей. Документальное оформление данных о туристических услугах, входящих в турпродукт. Расчет стоимости турпродукта в соответствии с заявкой потребителя.».

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

3. Пример оценочного средства:

Примерный текст задания:

1. Выбрать объекты показа для обслуживания группы туристов
2. Подберите либо сформируйте программу обслуживания в соответствии с заданными требованиями.
3. Подробно распишите программу обслуживания.
4. Презентуйте разработанный/ подобранный тур с применением различных

интерактивных средств.

Задание:

Группа туристов в составе 10 человек отправилась на отдых в Алтайский край и Республику Алтай. Составьте программу обслуживания туристов на два дня по Алтайскому краю и Республике Алтай (2-3 сентября 2024 года) с выездом из Барнаула, который посвящен осмотру историко-культурных достопримечательностей региона, посещению особо охраняемой природной территории, знакомства с творчеством одного из выдающихся деятелей культуры. Для объектов посещения проанализируйте цены на входные билеты и условия посещения. Также подберите предприятия питания, желательно с аутентичной кухней (алтайская, сибирская, русская, уйгурская) для обслуживания группы туристов с диапазоном цен от 200 до 1000 рублей. Используя информационно-коммуникативную сеть Интернет, подберите объекты показа. Аргументируйте выбор, найденную информацию подкрепите гиперссылками на страницы источников.

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)

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 Индивидуальное задание № 3**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по видам работ «Выявление и анализ запросов клиентов турагентства. Информирование клиента турагентства о продуктах и туристских услугах в зависимости от их потребностей. Документальное оформление данных о туристических услугах, входящих в турпродукт. Расчет стоимости турпродукта в соответствии с заявкой потребителя. Выполнение работ по оказанию визовой поддержки потребителю.».

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

3. Пример оценочного средства:

Примерный текст задания:

Задание: Проконсультируйте туриста в офисе туристской фирмы, какие необходимы документы и условия получения однократной визы на туристское путешествие в Сербию (г. Белград). Оформить информацию о визовом обслуживании в виде таблицы.

1. Ответьте на все интересующие туриста вопросы.
2. Подберите либо сформируйте тур в соответствии с заданными требованиями.
3. Сформируйте технологическую карту тура.
4. Презентуйте разработанный/ подобранный тур с применением различных интерактивных средств.

В турфирму «Алтай» г. Барнаул обратилась женщина с девочкой среднего школьного возраста (12 лет) с просьбой оказать помощь в получении визы в Сербию (г. Белград) для туристского путешествия на 7 дней с 05 июня по 11 июня 2024 г. Туристка просит перечислить необходимые документы и условия для получения визы для нее и дочери. Менеджеру турфирмы «Алтай» необходимо ответить на все вопросы туриста, перечислить все необходимые документы и условия получения визы в Сербию (г. Белград), рассчитать примерную стоимость визы и визового обслуживания. Для получения дополнительной информации по визовому обслуживанию можно воспользоваться: - сайтом консульства Сербии в России.

Пример оформления задания:

	ФИО туриста	Стоимость визы основных документов	Условия получения визы	Перечень основных документов
1.				
2.				

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)

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 Индивидуальное задание №4**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по видам работ «Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг.»

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

3. Пример оценочного средства:

Задание:

1. Проведите все необходимые маркетинговые мероприятия.
2. Программу продвижения презентуйте с помощью различных интерактивных средств.

К вам обратилась одна из крупнейших судоходных компаний и туристический оператор Донитурфлот с просьбой разработать программу продвижения для одного из своих круизов на теплоходе «Максим Литвинов» для жителей Алтайского края. Более подробно с описанием тура Вы можете ознакомиться, перейдя по ссылке

<https://doninturflot.com/catalog/cruises-from-kazan/132642/>

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)

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 Индивидуальное задание №5**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по видам работ «Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг».

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

3. Пример оценочного средства:

Задание:

1. Проведите все необходимые маркетинговые мероприятия.
2. Программу продвижения презентуйте с помощью различных интерактивных средств.

К вам обратился один из крупнейших туристических операторов по Алтаю «Арго» с просьбой разработать программу продвижения для одного из своих туров под названием «Алтай пантовый» для жителей Алтайского края. Более подробно с описанием тура Вы можете ознакомиться, перейдя по ссылке

<https://tourargo.ru/tours/altaj/altai-pantovy>

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)

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 Индивидуальное задание №6**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по видам работ «Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг».

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

3. Пример оценочного средства:

Задание:

1. Проведите все необходимые маркетинговые мероприятия.
2. Программу продвижения презентуйте с помощью различных интерактивных средств.

К вам обратился один из крупнейших туристических операторов по Алтаю «АлтайСибТур» с просьбой разработать программу продвижения для одного из своих туров под названием «Противоядие от цивилизации» для жителей Алтайского края. Более подробно с описанием тура Вы можете ознакомиться, перейдя по ссылке

<https://altaisibtur.ru/protivoyadie-ot-civilizacii/>

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)

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 Индивидуальное задание №7**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по видам работ «Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг.»

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

3. Пример оценочного средства:

Задание:

1. Предложите возможную стратегию достижения цели, в соответствии с которой обозначьте цели программы продвижения и стратегию коммуникационного воздействия.
2. Разработайте маркетинговые мероприятия, направленные на позиционирование компании.
3. Разработайте комплекс маркетинговых коммуникаций по продвижению туруслуг компании
4. Программу продвижения презентуйте с помощью различных интерактивных средств.

Туристическое агентство, направления которого являются недорогие молодежные программы внутреннего туризма, разрабатывает маркетинговой план по увеличению объема продаж на следующий год.

Проведите swot-анализ туристского продукта, Обоснуйте преимущества и уникальность своего туристского продукта в сравнении с конкурентами.

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)

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 Индивидуальное задание №8**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по видам работ «Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта».

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

3. Пример оценочного средства:

Задание:

1. Проведите все необходимые маркетинговые мероприятия.
2. Программу продвижения и программу тура презентуйте с помощью различных интерактивных средств.

В вашу компанию обращаются представители Киноконцерна «Мосфильм» с просьбой разработать новый уникальный туристский маршрут для группы своих сотрудников из 30 человек по местам съемок культовых советских фильмов. Заказчик просит, чтобы во время тура, запланированного на 4 полноценных дня, было предусмотрено проживание в гостиницах 3-4 звезд. Организация питания – на усмотрение разработчика. Представители Киноконцерна выразили желание, чтобы в последствие данный тур был выведен на рынок туристских услуг и по возможности соответствовал требованиям, предъявляемым к национальным туристским маршрутам.

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)

Критерии оценивания презентации (по 100-балльной системе оценивания)

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

<p>85-100 баллов (оценка «отлично»)</p>	<p>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.</p>
<p>70-84 баллов (оценка «хорошо»)</p>	<p>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.</p>
<p>50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)</p>	<p>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.</p>
<p>0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)</p>	<p>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.</p>

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.

3. **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Отчет по практике

4. Критерии оценивания отчета по практике

100 балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично 85-100	Соответствие содержания отчета требованиям программы практики. Структурированность и полнота собранного материала. 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 работы с клиентами туристской фирмы.
2. Рассказать об алгоритме составления и формирования нового туристского продукта.
3. Рассказать о том, что необходимо учитывать при формировании нового туристского продукта.
4. Рассказать об основных особенностях формирования программы обслуживания туристов.
5. Дать определение маркетинговым исследованиям.
6. Определить основные особенности проведения маркетинговых исследований туристского рынка.
7. Рассказать об основных составляющих маркетинговых исследований.
8. Как проводится анализ конкурентов?
9. С какой целью определяют целевую аудиторию и ядро целевой аудитории?
10. Что такое SWOT-анализ и для чего он проводится?.

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.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

Студенты при прохождении производственной 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).

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 учебной практике
по ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)

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

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

Согласовано:
Представитель организации-работодателя
И.С. Мирошниченко, Зам. генерального директора
АО «Гостиница Барнаул»


(Фамилия И.О., должность)

(подпись)
МП

Представитель организации-работодателя
Н.И. Белоусова, директор ООО «Охота»
(Фамилия И.О., должность)


(подпись)
МП

Барнаул 2023

ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг.

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения учебной практики по ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг.

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части– определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы– составлять план действия– определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в	Устный опрос №1 Устный опрос №2 Практическая работа №1 Ситуационная задача Устный опрос №5 Творческое задание №2 Практическая работа №2 Устный опрос №6 Устный опрос №7 Устный опрос №8

	<p>профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	
<p>ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности – приемы структурирования информации – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию – выделять наиболее значимое в перечне информации – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач 	<p>Устный опрос №1 Устный опрос №2 Практическая работа №1 Творческое задание №1 Устный опрос №5 Творческое задание №2 Практическая работа №2 Устный опрос №6 Устный опрос №7</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную 	<p>Практическая работа №1 Творческое задание №1 Устный опрос №8</p>

	<p>профессиональную терминологию</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования 	
<p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	<p>Устный опрос №2 Практическая работа №1 Устный опрос №4 Устный опрос №5 Устный опрос №7</p>
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<p>Устный опрос №1 Устный опрос №2 Практическая работа №1 Ситуационная задача Устный опрос №3 Устный опрос №4 Устный опрос №5 Устный опрос №6 Устный опрос №7 Устный опрос №8</p>
<p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы 	<p>Устный опрос №1 Устный опрос №2 Практическая работа №1 Устный опрос №3 Устный опрос №4 Устный опрос №5 Творческое задание №2 Практическая работа №2 Устный опрос №7 Устный опрос №8</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	
<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов - Технологии организации процесса питания - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - Гостиничный маркетинг и технологии продаж - Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения 	<p>Устный опрос №1 Устный опрос №2 Практическая работа №1 Ситуационная задача Устный опрос №3 Творческое задание №1 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Обработать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов – Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оказания помощи в проведении 	
--	---	--

	<p>ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <ul style="list-style-type: none"> – Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения – Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение – Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения 	
<p>ПК 3.2. Организовывать и осуществлять</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных 	<p>Устный опрос №4 Устный опрос №5 Творческое задание №2</p>

<p>эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Анализировать результаты деятельности 	<p>Практическая работа №2 Отчет по практике</p>
--	--	---

	<p>служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса – Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса – Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) – Подготовка отчетов о своей работе за смену – Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения 	
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения 	<p>Устный опрос №6 Устный опрос №7 Устный опрос №8 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен 	
--	---	--

	<p>гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения 	
<p>ПК 3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения 	<p>Ситуационная задача Устный опрос №5 Отчет по практике</p>

	<p>российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Вести журнал передачи смены <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале – Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> – Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных – Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса – Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса – Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) – Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности – Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте 	
--	---	--

I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов *учебной практики* по ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг соответствуют видам работ, определенным в РП профессионального модуля:

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 1**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 9, ПК 3.1.

3. Пример оценочного средства:

Примерный перечень вопросов:

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

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 «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. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 3.1.

3. Пример оценочного средства:

Примерный перечень вопросов:

7. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей (виды программ, их функционал, преимущества и недостатки. Перечислить какими программами пользуются гостиницы города Барнаула).

8. Опишите особенности регистрации различных категорий гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, несовершеннолетних, гостей с ограниченными возможностями здоровья).

9. Опишите порядок регистрации иностранных граждан.

10. Опишите процесс оформления и подготовки счетов гостей.

11. Особенности обслуживания иностранных гостей. Учет национальных особенностей.

12. Особенности взаимодействия между подразделениями гостиницы.

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**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 3.1.

3. Пример оценочного средства:

Задание:

5. Необходимо разработать вводный инструктаж на рабочем месте для сотрудника СПиР.

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

7. Провести подготовленный инструктаж для группы.

8. 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 «Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 5, ПК 3.1, ПК 3.4.

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.

Задача № 4

Вы администратор на стойке, к вам подходит только что заселившийся в номер гость и сообщает, что телевизор не соответствует размерам, указанным в заявке на бронирование. Опишите действия администратора.

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

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту(ке), правильно решившему четыре 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 четыре задачи, продемонстрировавшему знание стандартов обслуживания гостей и алгоритмов выхода из конфликтной ситуации.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), правильно решившему три задачи, продемонстрировавшему знание стандартов обслуживания гостей и алгоритмов выхода из конфликтной ситуации.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту(ке), правильно решившему две задачи, продемонстрировавшему знание стандартов обслуживания гостей и алгоритмов выхода из конфликтной ситуации.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 3**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 5, ОК 9, ПК 3.1.

3. Пример оценочного средства:

Примерный перечень вопросов:

6. Порядок оформления счетов на основные и дополнительные услуги.
7. Порядок оформления документов при безналичной оплате.
8. Подготовка отчета о движении номерного фонда.

9. Порядок переселения гостя из одного номера в другой.

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**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 2, ОК 3, ПК 3.1.

3. Пример оценочного средства:

Задание:

3. Разработать план повышения лояльности сотрудников с целью качественного удовлетворения потребностей гостя во время проживания.

4. 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)

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 4**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 3.2.

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 № 5**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Проведение различных видов уборочных работ. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. Использование в работе знаний иностранных языков. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Предоставление услуг

хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 3.2, ПК 3.4.

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 Творческое задание № 2**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 2, ОК 9, ПК 3.2.

3. Пример оценочного средства:

Задание:

Студенты разрабатывают инструкцию по предложенной тематике. Требования к разработке:

- использовать нормативную документацию по разработке внутренних документов гостиницы;
- использовать стандарты проведения уборочных работ в гостинице;

- использовать наглядный материал.

Тематика инструкций:

1. Инструкция для горничной по технике безопасности при работе с электрооборудованием.
2. Инструкция для горничной по технике безопасности при работе с чистящими и моющими средствами.

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)

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Практическая работа № 2**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Оформление документов на забытые вещи. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Составление актов на списание инвентаря и оборудования».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 2, ОК 9, ПК 3.2.

3. Пример оценочного средства:

Задание:

Задание устно:

1. Перечислить имущество, которое нужно проверить в процессе инвентаризации.
2. Перечислить этапы инвентаризации.
3. Назвать документ, который определяет порядок проведения инвентаризации (работа с текстом документа).

Задание письменно:

1. Составьте необходимые документы для плановой инвентаризации в электронном виде.
 2. Оформите акт забытых вещей.
 3. Оформите акт порчи имущества.
- (Занятие проводится в компьютерном классе).

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

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Работа выполнена в срок, студент блестяще отвечает на уточняющие вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, отлично справляется с поставленной задачей.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Работа выполнена в срок, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Работа выполнена в срок, в оформлении документов присутствуют значительные недочеты.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Работа не выполнена с первого раза, в оформлении документов присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на уточняющие вопросы.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Устный опрос № 6**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 2, ОК 5, ПК 3.3.

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 № 7**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Создание отчетов по бронированию».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 3.3.

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 № 8**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ «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. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 3, ОК 5, ОК 9, ПК 3.3.

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** Отчет по практике
4. 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.

5. Перечень вопросов для проведения устного опроса

Перечень вопросов
11. Рассказать об основных особенностях регистрации гостей.
12. Прием, размещение и выписка гостей. Документационное сопровождение.
13. Оценить точность и правильность решений профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой.
14. Оценить качество оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды.
15. Оценить правильность заполнения бланков заказов и квитанций на оказание гостиничных услуг по чистке и стирке одежды.
16. Оценить соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей.
17. Оценить соблюдение техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием.
18. Проконтролировать использование моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
19. Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг в соответствии с полученными данными в ходе исследования.
20. Подготовить предложения по улучшению организации продаж гостиничных продуктов и услуг 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.03 Предоставление гостиничных услуг.

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).

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 Предоставление гостиничных услуг

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)

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

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

Согласовано:
Представитель организации-работодателя
И.С. Мирошниченко, Зам. генерального директора
АО «Гостиница Барнаул»


(Фамилия И.О., должность)
(подпись)
МП

Представитель организации-работодателя
Н.И. Белоусова, директор ООО «Охота»
(Фамилия И.О., должность)


(подпись)
МП

Барнаул 2023

ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг.

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения производственной практики по ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг.

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – составлять план действия 	<p>Индивидуальное задание №1 Индивидуальное задание №2 Индивидуальное задание №4 Индивидуальное задание №5 Индивидуальное задание №8 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию – выделять наиболее значимое в перечне информации – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач 	<p>Индивидуальное задание №1</p> <p>Индивидуальное задание №2</p> <p>Индивидуальное задание №6</p> <p>Индивидуальное задание №7</p> <p>Индивидуальное задание №8</p> <p>Отчет по практике</p>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p>	<p>Индивидуальное задание №2</p> <p>Индивидуальное задание №9</p> <p>Отчет по практике</p>

ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности - применять современную научную профессиональную терминологию - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности - презентовать бизнес-идею - определять источники финансирования 	
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности - основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	<p>Индивидуальное задание №1 Индивидуальное задание №3 Индивидуальное задание №5 Индивидуальное задание №6 Индивидуальное задание №9 Отчет по практике</p>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<p>Индивидуальное задание №1 Индивидуальное задание №2 Индивидуальное задание №5 Индивидуальное задание №6 Индивидуальное задание №7 Индивидуальное задание №8 Отчет по практике</p>
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности - особенности произношения - правила чтения текстов 	<p>Индивидуальное задание №1 Индивидуальное задание №2 Индивидуальное задание №4 Индивидуальное задание №5 Индивидуальное задание №6 Индивидуальное задание №8 Отчет по практике</p>

	<p>профессиональной направленности</p> <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	
<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов - Технологии организации процесса питания - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - Гостиничный маркетинг и технологии продаж - Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 	<p>Индивидуальное задание №1 Индивидуальное задание №2 Индивидуальное задание №3 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных 	
--	---	--

	<p>комплексов</p> <ul style="list-style-type: none">– Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме– Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения– Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения– Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none">– Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц– Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения– Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения– Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение– Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения– Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения– Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения– Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения– Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном	
--	--	--

	<p>комплексе или ином средстве размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения 	
<p>ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в 	<p>Индивидуальное задание №4 Индивидуальное задание №5 Индивидуальное задание №6 Индивидуальное задание №7 Отчет по практике</p>

	<p>гостиницах и иных средствах размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению – Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса – Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием 	
--	--	--

	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса – Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) – Подготовка отчетов о своей работе за смену – Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения 	
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме 	<p>Индивидуальное задание №1 Индивидуальное задание №2 Индивидуальное задание №8 Индивидуальное задание №9 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в 	
--	--	--

	<p>театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения 	
<p>ПК 3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической 	<p>Индивидуальное задание №5 Отчет по практике</p>

	<p>безопасности и безопасности гостей</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Вести журнал передачи смены <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале – Проведения вводного и текущего 	
--	--	--

	инструктажа подчиненных – Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных – Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса – Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса – Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) – Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности – Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	
--	--	--

I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов *производственной практики* по ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг соответствуют видам работ, определенным в РП профессионального модуля:

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 4, ОК 5, ОК 9, ПК 3.1, ПК 3.3.

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 3, ОК 5, ОК 9, ПК 3.1, ПК 3.3.

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 4, ПК 3.1.

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 «неудовлетвори- тельно»)	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 «Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 9, ПК 3.2.

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 «неудовлетвори- тельно»)	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; задание не выполнено..

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 5**

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 5, ОК 9, ПК 3.2, ПК 3.4.

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 № 6

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 5, ОК 9, ПК 3.2.

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.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 7**

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 2, ОК 5, ПК 3.2.

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 № 8**

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. 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 поддержки 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 1, ОК 2, ОК 5, ОК 9, ПК 3.3.

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. Подробное описание в отчете функционала используемой в гостинице программы для бронирования.

В приложении к отчету представить скриншот интерфейса программы, формы бронирования 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 № 9**

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, ПК 3.3.

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	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)	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.

4. 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. Проконтролировать использование моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования
5. Оценить соблюдение техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием
6. Оценить соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей
7. Оценить правильность заполнения бланков заказов и квитанций на оказание гостиничных услуг по чистке и стирке одежды
8. Как определить эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

9. Как провести обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
10. 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.03 Предоставление гостиничных услуг:

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).

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 учебной практике

по ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или
нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей
служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)

Разработчик:

Зарецкая Е.В.,
преподаватель, высшая к.к.

Зарецкая

Одобрено на заседании отделения
природопользования, сервиса и туризма

Протокол № 05 от 24.06.2023

Согласовано:

Представитель организации-работодателя

И.С. Мирошниченко, Зам. генерального директора
АО «Гостиница Барнаул»

(Фамилия И.О., должность)


МП 

(подпись)

Представитель организации-работодателя

Н.И. Белоусова, директор ООО «Охота»

(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. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
- ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
- ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
- ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
- ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения учебной практики по ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников:

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 <p>Умения:</p>	<p>Устный опрос №1</p> <p>Устный опрос №2</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части - определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы - составлять план действия - определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности - приемы структурирования информации - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации - определять необходимые источники информации - планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию - выделять наиболее значимое в перечне информации - оценивать практическую значимость результатов поиска - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач 	Устный опрос №2 Деловая игра №1
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации - современную научную и профессиональную терминологию - возможные траектории профессионального развития и самообразования - основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности - правила разработки бизнес-планов - порядок выстраивания презентации - кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно- 	Устный опрос №1 Устный опрос №2

различных жизненных ситуациях	<p>правовой документации в профессиональной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять современную научную профессиональную терминологию - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности - презентовать бизнес-идею - определять источники финансирования 	
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности - основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	Устный опрос №1 Устный опрос №2 Деловая игра №1
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 	Устный опрос №1 Устный опрос №2 Деловая игра №1
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей - значимость профессиональной деятельности по специальности - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения 	Устный опрос №2

<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности – основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности – пути обеспечения ресурсосбережения – принципы бережливого производства – основные направления изменения климатических условий региона <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства – организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона 	<p>Устный опрос №2</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>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека – основы здорового образа жизни – условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности – средства профилактики перенапряжения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей – применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности – пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности 	<p>Деловая игра №1</p>
<p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и 	<p>Устный опрос №1 Устный опрос №2</p>

	<p>профессиональные темы</p> <ul style="list-style-type: none"> - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказание первой помощи - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - Владеть культурой межличностного общения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>	<p>Устный опрос №1 Отчет по практике.</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства 	<p>Устный опрос №1 Отчет по практике.</p>

<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства 	<p>Устный опрос №1 Деловая игра №1 Отчет по практике.</p>
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры 	<p>Устный опрос №1 Устный опрос №2 Деловая игра №1 Отчет по практике.</p>
<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов - Технологии организации процесса питания 	<p>Устный опрос №1 Деловая игра №1 Отчет по практике.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов – Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения – Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение – Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства 	
--	---	--

	<p>размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения 	<p>Деловая игра №1 Отчет по практике.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения 	
--	---	--

	Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
--	--	--

I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов учебной практики по ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников 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 3, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1-ПК 1.4, ПК 3.1, ПК 3.3.

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, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 3.1, ПК 3.3.

3. **Пример оценочного средства:**

В форме деловой игры выполните следующее задание:

Инструкция:

Дело происходит в маленьком городке, в котором только одна гостиница. Обычно она пустует, 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 «каморка» 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 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 1.4.

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 (0-49 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.

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.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов учебной практики по ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

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 № 04
от 26.06.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по производственной практике
по ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или
нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей
служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)

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

Одобрено на заседании отделения
природопользования, сервиса и туризма

Протокол № 05 от 21.02.2023

Согласовано:
Представитель организации-работодателя
И.С. Мирошниченко, Зам. генерального директора
АО «Гостиница Барнаул»


(Фамилия И.О., должность)

(подпись)
МП

Представитель организации-работодателя
Н.И. Белоусова, директор ООО «Охота»


(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. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
- ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
- ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
- ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
- ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает следующие результаты прохождения производственной практики по ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников:

Компетенция	Планируемые результаты практики	Наименование оценочного средства
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знания: – 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	Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №2; Индивидуальное задание №3; Индивидуальное задание №4; Отчет.

	<p>смежных сферах</p> <ul style="list-style-type: none"> – структуру плана для решения задач – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – составлять план действия – определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах – реализовывать составленный план – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	
<p>ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности – приемы структурирования информации – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию – выделять наиболее значимое в перечне информации – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач 	<p>Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №2; Индивидуальное задание №3;</p> <p>Отчет.</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности 	<p>Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №2; Индивидуальное задание №3; Отчет.</p>

<p>сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<ul style="list-style-type: none"> – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования 	
<p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать работать в коллективе и команде</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	<p>Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №2; Отчет</p>
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<p>Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №2; Индивидуальное задание №3; Индивидуальное задание №4; Отчет</p>
<p>ОК 6. Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовнонравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей – значимость профессиональной деятельности по специальности – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения 	<p>Индивидуальное задание №3; Отчет</p>

межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности – основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности – пути обеспечения ресурсосбережения – принципы бережливого производства – основные направления изменения климатических условий региона <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства – организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона 	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>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека – основы здорового образа жизни – условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности – средства профилактики перенапряжения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей – применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности – пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности 	Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №2; Индивидуальное задание №3; Отчет.
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p>	Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №2; Индивидуальное задание №4; Отчет.

	<ul style="list-style-type: none"> - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказание первой помощи - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - Владеть культурой межличностного общения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства - Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры 	Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №3; Индивидуальное задание №4; Отчет.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Основы делопроизводства <p>Умения:</p>	Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №2; Индивидуальное задание №3; Индивидуальное задание №4; Отчет

	<ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства 	
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказывать первую помощь – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства 	<p>Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №3; Отчет.</p>
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказывать первую помощь – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры 	<p>Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №4; Отчет</p>

<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен 	<p>Индивидуальное задание №1; Индивидуальное задание №2; Индивидуальное задание №3; Отчет</p>
--	---	---

	<p>гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов – Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения – Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение – Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения 	
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями 	<p>Индивидуальное задание №1; Отчет</p>

	<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе 	
--	--	--

	(населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
--	---	--

I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки планируемых результатов *производственной практики* по ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий рабочих должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников:

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 «Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1-5, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1-1.4, ПК 3.1, ПК 3.3.

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 «Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг. Осуществление регистрации и размещения гостей, туристских групп, иностранных граждан: правила регистрации».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 3-5, ОК 8, ОК 9, ПК 1.2, ПК 3.1.

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 «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 1, ОК 2, ОК 5-8, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 3.1.

3. Пример оценочного средства:

Подробное описание в отчете по практике процедуры взаимодействия порттье 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 «Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг».

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 5, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.4.

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..

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	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.

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 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. Он свободно ориентируется в материалах проведенного исследования. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы, получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо (70-84 балла)		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	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных

	вопрос 2. Степень осознанности, понимания изученного 3. Применение профессиональной терминологии в беседе	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
43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)

Разработчик:
Коверникова Е.Ю., высшая к.к.

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

Согласовано:
Представитель организации-работодателя
И.С. Мирошниченко, Зам. генерального директора
АО «Гостиница Барнаул»


(Фамилия И.О., должность)

(подпись)
МП

Представитель организации-работодателя
Н.И. Белоусова, директор ООО «Охота»


(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. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 6. Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 3.4. Выполнение санитарноэпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг. 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>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – составлять план действия – определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности – приемы структурирования информации – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию – выделять наиболее значимое в перечне информации – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современную научную и профессиональную терминологию – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать работать в коллективе и команде</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию,</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное</p>

<p>демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовнонравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<ul style="list-style-type: none"> – значимость профессиональной деятельности по специальности – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей специальности – применять стандарты антикоррупционного поведения 	<p>задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности – основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности – пути обеспечения ресурсосбережения – принципы бережливого производства – основные направления изменения климатических условий региона <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства – организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</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>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека – основы здорового образа жизни – условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности – средства профилактики перенапряжения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей – применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности – пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

языках	<ul style="list-style-type: none"> – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	
<p>ПК 1.1.</p> <p>Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказание первой помощи – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) – Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры – Владеть культурой межличностного общения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства <ul style="list-style-type: none"> – Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры 	<p>Индивидуальное задание № 1</p> <p>Индивидуальное задание № 2</p> <p>Отчет по практике</p>
<p>ПК 1.2.</p> <p>Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности 	<p>Индивидуальное задание № 1</p> <p>Индивидуальное задание № 2</p> <p>Отчет по практике</p>

	<p>туристских организаций</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства 	
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения - Основы делопроизводства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Навыки:</p>	

	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма – Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Системы бронирования услуг – Организацию работы с запросами туристов – Требования к оформлению и учету заказов – Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов – Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства – Правила внутреннего трудового распорядка – Правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями – Владеть культурой межличностного общения – Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры – Владеть техникой количественной оценки и анализа информации – Владеть методикой хранения и поиска информации – Вести документацию, хранение и извлечение информации – Пользоваться компьютерными программами бронирования туров – Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа – Собирать, обрабатывать и анализировать 	Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике

	<p>статистические данные</p> <ul style="list-style-type: none"> – Формировать банки данных <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) – Осуществление приема заказов от туристов – Проверка наличия всех реквизитов заказа – Идентификация вида заказа – Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль – Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа 	
<p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма – Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Системы бронирования услуг – Организацию работы с запросами туристов – Требования к оформлению и учету заказов – Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов – Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства – Правила внутреннего трудового распорядка – Правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>
<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

	<p>переговоров, конфликтологии малой группы</p> <ul style="list-style-type: none"> – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять регистрацию российских и 	
--	---	--

	<p>иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <ul style="list-style-type: none">– Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов– Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме– Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения– Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения– Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none">– Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц– Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения– Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения– Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение– Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения– Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения– Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения– Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения– Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения– Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения– Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения– Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения 	
<p>ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению – Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса – Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса – Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) – Подготовка отчетов о своей работе за смену – Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения 	
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

	<p>служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, 	
--	--	--

	<p>информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения 	
<p>ПК 3.4. Выполнение санитарноэпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения 	<p>Индивидуальное задание № 1 Индивидуальное задание № 2 Отчет по практике</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Вести журнал передачи смены <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале – Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных – Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных – Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса – Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса – Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) – Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности – Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте 	
--	---	--

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Индивидуальное задание № 1**

1. Цель: освоить необходимые компетенции по виду работ. Собрать и систематизировать информацию в соответствии с программой практик.

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1-9, ПК 1.1.-1.4, ПК 2.1-2.2, ПК 3.1-3.4.

3. Пример оценочного средства:

1. Ознакомление с объектом практики
2. Исследование и анализ деятельности объекта практики
3. Выполнение заданий руководителя практики от организации на рабочем месте
4. Выполнение индивидуального задания по теме выпускной квалификационной

работы

5. Систематизация материалов, собранных для написания выпускной квалификационной работы, написание отчета по практике.

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 1-9, ПК 1.1.-1.4, ПК 2.1-2.2, ПК 3.1-3.4

3. Пример оценочного средства:

1. Определить объект и предмет исследования. Определить цель и конкретные задачи исследования. Составить обзор нормативной документации, регламентирующей организацию деятельности предприятия согласно предмету исследования ВКР. Составить обзор экономической, управленческой, маркетинговой литературы освещающей организацию деятельности предприятия, согласно предмету исследования ВКР.

В отчете представить подробное описание выполнения задания, согласно предмету исследования ВКР на примере предприятия, выбранного 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.

2. ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО

3.1 Отчет по практике

. 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.

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 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. Он свободно ориентируется в материалах проведенного исследования. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы, получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо (70-84 балла)		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	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий. Понимает материал, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры. Излагает

	3. Применение профессиональной терминологии в беседе	Применение профессиональной терминологии в беседе	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).