

Министерство образования и науки Республики Татарстан  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
«Международный колледж сервиса»

**СОГЛАСОВАНО**  
Руководитель

(наименование предприятия)



**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ГАПОУ

«Международный колледж  
сервиса»

Ковалева Ф.Р.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

- ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
  - ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
  - ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
  - ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
- по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Казань  
2022

Утверждаю:

Зам. директора по УПР  
*Скальская* О.Р. Скальская  
« 5 » 09 2022 г.



Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело и Положения о практике обучающихся, осваивающих профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 18.04.2013 № 291.

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Международный колледж сервиса», г.Казань, Республика Татарстан

Разработчики: *Т.В. Терехина*

Рассмотрена и утверждена на заседании МГ дисциплин сервисного направления

Протокол № 1 от 5.09 2022 г.

Руководитель МГ *Газизуллина* Газизуллина С.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	8
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	10
4 УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	15
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	18
ПРИЛОЖЕНИЕ А ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ	24

## 1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 1.1 Место учебной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная практика является обязательным разделом основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, осуществляется после изучения каждого междисциплинарного курса профессиональных модулей: ПМ.01 организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания т эксплуатации номерного фонда, ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

### 1.2 Цели и задачи учебной практики

Цель учебной практики – комплексное освоение обучающимися основных видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта.

Задачи учебной практики по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»:

- совершенствование и закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
- формирование профессиональных компетенций через применение теоретических знаний;
- приобретение профессиональных навыков, необходимых для работы в сфере дизайна;
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы.

С целью овладения указанными видами деятельности студент в ходе данного вида практики должен:

Вид профессиональной деятельности ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.	
Иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none"><li>– в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li><li>– в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</li></ul>
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"><li>– планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li><li>– проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li><li>– выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li><li>– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li><li>– контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</li></ul>
Знать:	<ul style="list-style-type: none"><li>– законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li><li>– стандарты и операционные процедуры, определяющие работу</li></ul>

	<p>службы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы планирования труда работников службы приема и размещения</li> </ul>
<p>Вид профессиональной деятельности ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	
<p>Иметь практический опыт:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– разработки операционных процедур и стандартов службы питания;</li> <li>– организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</li> <li>– оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</li> <li>– контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</li> </ul>
<p>Уметь:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li>– анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>– организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке.</li> </ul>
<p>Знать:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– задачи, функции и особенности работы службы питания;</li> <li>– законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;</li> <li>– особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;</li> <li>– требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>– требования к торговым и производственным помещениям организации службы питания;</li> <li>– профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;</li> <li>– технологию организации процесса питания;</li> <li>– требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>– специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– этапы процесса обслуживания;</li> <li>– технологию организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</li> <li>– профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;</li> <li>– регламенты службы питания;</li> <li>– критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>– методы оценки качества предоставленных услуг;</li> <li>– критерии и показатели качества обслуживания.</li> </ul>
<p>Вид профессиональной деятельности ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	
Иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>– в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ul>
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>– организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li>– рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>– контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</li> </ul>
Знать:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>– принципы взаимодействия с другими службами отеля;</li> <li>– сервисные стандарты housekeeping;</li> <li>– санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>– порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>– принципы управления материально-производственными запасами;</li> <li>– методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>– требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;</li> <li>– систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ul>
<p>Вид профессиональной деятельности ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.</p>	
иметь практический опыт в:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li>– разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>– определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>
Знать:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</li> <li>– способы управления доходами гостиницы;</li> <li>– особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li> <li>– особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>– методы управления продажами с учётом сегментации;</li> <li>– способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>– особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>– каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>– ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;</li> <li>– принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>– методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>– критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>– виды отчетности по продажам.</li> </ul>
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>– выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>– собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>– ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>– разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>– выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>– планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>– проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> </ul>

### 1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики

Всего – 288 часов, в том числе:

В рамках освоения ПМ. 01 – 72 часа.

В рамках освоения ПМ. 02 – 72 часа.

В рамках освоения ПМ. 03 – 72 часа.

В рамках освоения ПМ. 04 – 72 часа.

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы, в структуру которой включена и учебная практика, у обучающихся должны быть сформированы ОК, соответствующие видам профессиональной деятельности:

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональных (ПК) компетенций:

Вид проф. деятельности	Код	Наименование результатов практики
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
	ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПМ 02. Организация и	ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале



контроль текущей деятельности работников службы питания	ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
	ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

### 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час/нед.)	Сроки проведения
ОК 01 – 11 ПК 1.1 – 1.3	ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	72/2	4, 5 сем.
ОК 01 – 11 ПК 2.1 – 2.3	ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	72/2	5, 6 сем.
ОК 01 – 11 ПК 3.1 – 3.3	ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	72/2	6,7 сем.
ОК 01 – 11 ПК 4.1 – 4.3	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	72/2	7, 8 сем.

#### 3.2 Содержание учебной практики

Код ПК	Наименования ПМ	Кол-во часов	Виды работ
1	2	3	4
ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3	ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	72	
	МДК.01.01. Организация деятельности работников службы приема и размещения	6	1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Анализ должностных инструкций работников службы приема и размещения
		6	2. Анализ стандартов качества обслуживания по приёму и выписке гостей
		6	3. Анализ информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)

		6	4. Предоставление информации потребителям о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице, в т.ч. на английском языке
		6	5. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров
		6	6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей), в том числе на английском языке
		6	7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан
		6	8. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)
		6	9. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями
		6	10. Оформление и подготовка счетов за проживание и дополнительные услуги
		6	11. Оформление документов на возврат денежных сумм (оплата наличными и кредитной картой)
		6	12. Отработка процедуры ночного аудита и передачи дел по окончанию смены
ПК.2.1 ПК.2.2 ПК.2.3	ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	72	
	МДК.02.01 Организация деятельности работников службы питания	6	1. Анализ должностных инструкций работников службы питания. Подготовка к обслуживанию и приему гостей
		6	2. Выполнение сервировки стола к завтраку
		6	3. Выполнение сервировки стола к обеду
		6	4. Выполнение сервировки стола к ужину
		6	5. Корректировка сервировки стола в соответствии с подачей блюда
		6	6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана
		6	7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа
		6	8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис-бара

		6	9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: банкетный сервис, шведский стол
		6	10. Владение техникой сбора использованной посуды и приборов
		6	11. Решение ситуаций при расчете с гостями
		6	12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях во время обслуживания гостей
ПК.3.1 ПК.3.2 ПК.3.3	ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	72	
	МДК.03.01. Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6	1. Прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности. Анализ должностных инструкций работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
		6	2. Ознакомление с работой административно-хозяйственной службы, стандартами обслуживания в гостинице
		6	3. Комплектация рабочей тележки горничной. Выполнение уборочных работ в номере, в ванной комнате
		6	4. Выполнение уборочных работ в помещениях общего пользования и служебных помещениях
		6	5. Выполнение работ по обороту постельного белья: прием, выдача и инвентаризация гостиничного белья, заполнение необходимой документации
		6	6. Оформление заказов на стирку и химчистку личных вещей проживающих
		6	7. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря в гостинице: принять участие в инвентаризации, заполнить инвентаризационные ведомости, составить акт на списание инвентаря и оборудования
		6	8. Оформление документации по активированию утерянной или испорченной гостиничной собственности
		6	9. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камера хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление

			документации на хранение ценных вещей проживающих
		6	10. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
		6	11. Оформление документов на забытые вещи
		6	12. Оказание персональных и дополнительных услуг
ПК.4.1 ПК.4.2 ПК.4.3	ПК 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	72	
	МДК 04.01. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта	6	1. Прохождение инструктажа по охране труда. Ознакомление с организацией службы бронирования
		6	2. Проанализировать должностные инструкции работников службы бронирования и продаж. Проанализировать последовательность и технологию резервирования мест
		6	3. Проанализировать бланки бронирования для гостей, компаний, турагентств и операторов. Проанализировать электронный документооборот
		6	4. Прием заказов на бронирование с использованием программного продукта: принять заказ на бронирование от клиента по телефону, интернету (e-mail), факсу
		6	5. Выполнение бронирования и ведение его документационного учета с использованием программного продукта: оформить заявку на групповое бронирование; забронировать номер с использованием программного продукта, проинформировать клиента о бронировании по телефону, составить и оформить отчет по бронированию
		6	6. Аннуляция бронирования в программном продукте: произвести аннуляцию бронирования
		6	7. Изучить и проанализировать предпочтения потребителей гостиничных услуг
		6	8. Провести исследования клиентов гостиницы с целью выявления целевых

			сегментов
		6	9. Разработать модель покупательского поведения клиентских сегментов на основе полученных результатов
		6	10. Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг в соответствии с полученными данными в ходе исследования
		6	11. Разработать комплекс мероприятий по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничных услуг, рассчитав бюджет обозначенных мероприятий
		6	12. Подготовить предложения по улучшению организации продаж гостиничных продуктов и услуг в гостинице
	Итого часов по всем ПМ	288	

## 4 УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1 Организация и руководство практикой

Организация и руководство практикой осуществляется в соответствии с требованиями Положения о практике обучающихся, осваивающих профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 18 апреля 2013 г. № 291.

Организацию и руководство учебной практикой осуществляют руководители практики от колледжа, которые назначаются приказом.

Обучающиеся перед началом практики обязаны присутствовать на организационном собрании, которое проводят руководитель подразделения практики и руководитель практики назначенный из числа преподавателей колледжа.

На организационном собрании обучающиеся должны получить:

- общий инструктаж по охране труда при прохождении учебной практики;
- программу учебной практики в печатном или в электрон варианте;
- методические рекомендации по оформлению результатов учебной практики.

По результатам практики руководителями практики образовательной организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций.

Аттестация по итогам учебной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами.

Практика завершается зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; полноты и своевременности представления дневника практики в соответствии с заданием на практику. Методическое руководство и общий контроль за деятельностью обучающихся возлагается на преподавателя (руководителя практики), в обязанности которого входит:

- разработка рабочих программ практик;
- создание методических указаний по организации и прохождению практик и составлению отчета по практике;
- методическое сопровождение обучающихся в составлении отчетов по практике;
- контроль над соответствием содержания учебной практики требованиям ФГОС и содержанию рабочей программы профессионального модуля.

### 4.2 Требования к материально-техническому обеспечению практики

Оборудование учебной практики:

- инструктивный материал;
- бланковый материал;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства:

- компьютер, интерактивная доска, принтер, сканер, модем.

### 4.3 Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред.проф. образования/ – М.: Издательский центр «Академия», 2014

2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2014

3. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей / учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016

4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах / учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016

5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016

6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: АльфаМ: Инфра-М, 2015

7. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015 г. Москва ИНФА-М, – К.В. Ишимцева

8. Английский язык для сферы туризма и гостиничного бизнеса. Ростов-на-Дону «Феникс» 2011 г. – В.А. Бейзеров

9. Английский язык Сервис и туризм. Ростов-на-Дону 2015 г. Н.Е. Королёва

10. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015

Дополнительные источники:

1. Балашова Е.А. Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2015

2. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Талер», 2014.

3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014

4. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник. – М.: ИЦ «Академия», 2015

5. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2014

6. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2016

7. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2014.

8. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2014

Журналы (электронные):

1. «Отель»

2. «Пять звезд»

3. «Гостиница и ресторан»

4. «PRO - отель».

Интернет-ресурсы

5. <http://www.travelmole.com>

6. <http://www.hotelnews.ru>

7. <http://www.stonef.ru/history.htm>

8. <http://all-hotels.ru>

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

#### 4.4 Требования к руководителям практики

Директор образовательного учреждения:

– осуществляет общее руководство и контроль практикой;

– утверждает план-график проведения практики;



– рассматривает аналитические материалы по организации, проведению и итогам практики.

Руководитель практики:

– участвует в оценке общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения учебной практики, проводимой на базе образовательного учреждения;

– контролирует ведение документации по практике.

Преподаватель профессиональных модулей:

– разрабатывает программу по учебной и производственной практике;

– формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;

– проводит индивидуальные или групповые консультации в ходе практики.

#### 4.5 Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Студенты в период прохождения практики обязаны:

– соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего трудового распорядка;

– строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

## 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности студента по учебной практике является дневник, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Студент в один из последних дней практики сдает дневник по учебной практике. По результатам защиты студентам выставляется зачет по практике.

Дневник по учебной практике должен позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций выпускника:

– выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам (ОК 01 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности (ОК 02 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие (ОК 03 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами (ОК 04 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста (ОК 05 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей (ОК 06 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях (ОК 07 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности (ОК 08 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– использовать информационные технологии в профессиональной деятельности (ОК 09 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке (ОК 10 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере (ОК 11 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»), а также профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля и установленных ФГОС СПО по конкретной специальности или рабочей программой профессионального модуля.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например, копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 – 1.3	Планирование деятельности службы приема и размещения	Зачет

	<p>Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Координация деятельности подчиненных</p> <p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p> <p>Стимулирование подчиненных, и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	
ПК 2.1 – 2.3	<p>Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам</p> <p>Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> <p>Координация деятельности работников службы питания</p> <p>Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания</p> <p>Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса</p>	Зачет
ПК 3.1 – 3.3	<p>Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер</p>	Зачет

	<p>по обеспечению их лояльности</p> <p>Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке</p> <p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Выявление показателей качества обслуживания</p>	
ПК 4.1 – 4.3	<p>Планирование деятельности службы бронирования и продаж</p> <p>Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Координация деятельности подчиненных</p> <p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	Зачет

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные ОК)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p> <p>– правильно выявлять и</p>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной

	<p>эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– составлять план действия, определять необходимые ресурсы;</li> <li>– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– реализовывать составленный план;</li> <li>– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	программы
02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определять задачи поиска информации;</li> <li>– определять необходимые источники информации;</li> <li>– планировать процесс поиска;</li> <li>– структурировать получаемую информацию;</li> <li>– выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>– оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>– оформлять результаты поиска</li> </ul>	
03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– выстраивать траектории профессионального и личностного развития</li> </ul>	
04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>– взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</li> </ul>	
05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> <li>– излагать свои мысли на государственном языке;</li> <li>– оформлять документ</li> </ul>	
06 Проявлять гражданско-патриотическую	<ul style="list-style-type: none"> <li>– описывать значимость своей профессии;</li> <li>– презентовать структуру профессиональной деятельности по</li> </ul>	

<p>позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>профессии (специальности)</p>	
<p>07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>– соблюдать нормы экологической безопасности; – определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	
<p>08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>– 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 профессии (специальности)</p>	
<p>09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>– применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение</p>	
<p>10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>– 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;</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>– писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	
<p>11      <b>Использовать</b>  знания                    <b>по</b>  <b>финансовой</b>  <b>грамотности,</b>  <b>планировать</b>  <b>предпринимательску</b>  <b>ю деятельность в</b>  <b>профессиональной</b>  <b>сфере.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>– презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>– оформлять бизнес-план;</li> <li>– рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</li> </ul>	

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Наименование организации \_\_\_\_\_

Ф.И.О. студента(ки) \_\_\_\_\_

1. Мотивация студента(ки) – интерес к данному конкретному виду практики и его соответствие желанию студента, интерес к работе данного конкретного гостиничного предприятия

Высокий уровень

Выше среднего уровня

Средний уровень

2. Организация собственной деятельности, выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества

Высокий уровень

Выше среднего уровня

Средний уровень

3. Принятие решений в стандартных ситуациях и ответственность за них

Высокий уровень

Выше среднего уровня

Средний уровень

4. Сформированность профессиональных умений в соответствии с профессиональными компетенциями

Высокий уровень

Выше среднего уровня

Средний уровень

Общая оценка за практику (по пятибалльной системе) \_\_\_\_\_

Подпись руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

МП

Заключение руководителя практики от колледжа о прохождении практики студентом \_\_\_\_\_

Подпись руководителя практики от колледжа \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_