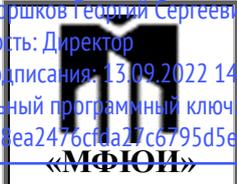


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Горшков Георгий Сергеевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 13.09.2022 14:03:21  
Уникальный программный ключ:  
04d55b8ea2476cfaa27c6795d5e9981c9c5227dc



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»



СОГЛАСОВАНО  
Протокол согласования с  
ЗАО МП Ступиноавтотранс  
(гостиница «Мельница»)  
№1 от 30 августа 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МФЮИ  
Г.С. Горшков  
«31» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

для специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**

Рабочая программа производственной практики (преддипломной) рассмотрена ПЦК «Сервиса и туризма»

Протокол № 8 от 25 августа 2021 г.

Рабочая программа производственной практики (преддипломной) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Председатель ПЦК: к.э.н. Гайдай Т.Н. АНО ПО «МФЮИ»

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель АНО ПО «МФЮИ»

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО АНО ПО «МФЮИ» Тарасова Л.А.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)</b>	10
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)</b>	12
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)</b>	15

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

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

Рабочая программа производственной практики (преддипломной) является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основных видов деятельности (ВД):

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

### **2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:**

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

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

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

### **3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:**

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

### **4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:**

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

## 5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих:

ПК.5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.

ПК.5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

### Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

Рабочая программа разработана на основе оценочных материалов для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции № E57 «Администрирование отеля».

### 1.2. Цели и задачи практики – требования к результатам освоения производственной практики (преддипломной)

Для овладения указанными видами деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы производственной практики (преддипломной) должен:

<b>1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:</b>	
иметь практический опыт в:	разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
знать:	нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
уметь:	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
<b>2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:</b>	

Иметь практический опыт	разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.
уметь	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.
знать	задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания.
<b>3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:</b>	
Иметь практический опыт в	разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
знать	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
<b>4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:</b>	
Иметь практический опыт в	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

уметь	<p>осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;  выделять целевой сегмент клиентской базы;  собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;  ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;  разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;  выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;  планировать и прогнозировать продажи;  проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</p>
знать	<p>структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;  способы управления доходами гостиницы;  особенности спроса и предложения в гостиничном деле;  особенности работы с различными категориями гостей;  методы управления продажами с учетом сегментации;  способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;  особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;  каналы и технологии продаж гостиничного продукта;  ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;  принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;  методы максимизации доходов гостиницы;  критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;  виды отчетности по продажам.</p>
<b>5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих:</b>	
Иметь практический опыт в	<p>Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения  Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения  Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения  Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения  Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения  Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения  Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения  Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства 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 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  Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения  Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>
Уметь	<p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения  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</p>

	<p>средства размещения  Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения  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>
Знать	<p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения  Правила приема и 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  Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения  Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения  Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения  Требования охраны труда  Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены  Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей  Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения  Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения  Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме  Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения  Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения  Требования охраны труда  Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены  Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей  Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения  Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения  Правила регистрации, размещения и выезда 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  Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения  Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения  Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения  Требования охраны труда  Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены  Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>

### 1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики (преддипломной):

производственной практики (преддипломной) – 144 часа, в т.ч. в форме практической подготовки – 144 часа

Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет

## Требования к формированию личностных результатов

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12



## 2. Структура и содержание программы производственной практики (преддипломной)

Наименование разделов программы	Содержание (виды работ)	Объем часов, в т.ч. в форме практической подготовки
1	2	3
Подготовительный этап	Инструктаж по технике безопасности, вопросам соблюдения конфиденциальности и коммерческой тайны; ознакомление с правилами и распорядком работы организации;	6
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения</b>		<b>24</b>
	1 Ведение телефонных переговоров при приеме заявок на бронирование, освоение телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.	6
	2 Осуществление приема различных видов заявок на бронирование: гарантированное и негарантированное бронирование; аннулирование бронирования; Соблюдение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице.	6
	3 Информирование и консультации потребителей о применяемых способах бронирования мест в гостинице;	6
	4 Ведение документационного обеспечения по бронированию мест для индивидуальных лиц, компаний, турагенств и операторов.	6
<b>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.</b>		<b>18</b>
	1 Организация общественного питания	6
	2 Организация и контроль текущей деятельности службы питания	6
	3 Санитария и гигиена службы питания	6
<b>Раздел 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>46</b>
	1 Организация уборочных работ. Работа с магнитными ключами. Оформление документов по приемке номеров. Перевод гостей из одного номера в другой.	6
	2 Организация и оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес -услуг, SPA-услуг, туристическо -экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания.	8
	3 Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	8
	4 Предоставление услуги хранения ценных вещей для обеспечения безопасности проживающих	8
	5 Предоставление услуги питания в номере. Комплектация сервировочных тележек Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, составление счетов за обслуживание.	8
	6 Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	8
<b>Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.</b>		<b>20</b>

	1	Изучение особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; проведение маркетинговых мероприятий и позиционирование конкретного гостиничного продукта; разработка практических рекомендаций по оформлению спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги	6
	2	Изучение условий формирования ценовой политики гостиницы и факторов, влияющих на ее формирование, систему скидок и надбавок; оценка эффективности ценовой политики; изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта; подбор оптимального гостиничного продукта	6
	3	Разработка анкет и опросных листов	4
	4	Составление отчетов по результатам исследования и интерпретация результатов.	4
<b>Раздел 5. Выполнение работ по профессии рабочего 25627 Портъе</b>			<b>24</b>
	1	Изучение организации рабочего места портъе. Составление и проведение инструктажей по охране труда и техники безопасности в службе приема и размещения гостиницы	6
	2	Ведение телефонных переговоров. Бронирование по телефону. Заселение гостей.	6
	3	Оказание помощи гостям во время их пребывания. Решение экстраординарных и неожиданных ситуаций в отеле.	6
	4	Изучение процедуры выселения гостей. Изучение правил передачи смены.	6
<b>Дифференцированный зачет</b>			<b>6</b>
<b>Всего</b>			<b>144</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает проведение производственной практики на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **3.2.1 Основная литература:**

1. Грищенко, Н. А. Иностранный язык. Английский. (Деловая сфера коммуникации): учебное пособие / Н. А. Грищенко, Е. О. Ершова, М. А. Старшева. — Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2019. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4206-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/100019>

2. Жданова, Т. С. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие для СПО / Т. С. Жданова, В. О. Корионова. — Саратов: Профобразование, 2019. — 98 с. — ISBN 978-5-4488-0273-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/83347>

3. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93537>

4. Нейман, С. Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1: учебное пособие / С. Ю. Нейман. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 255 с. — ISBN 978-5-93252-313-1. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/26676>

5. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/44183>

6. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/100399>

7. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. — Саратов: Профобразование, 2020. — 118 с. — ISBN 978-5-4488-0681-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/9183>

8. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие в / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст: электронный // Цифровой

образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html>

9. Скопинцева, В. И. Фонетика и грамматика английского языка: учебное пособие / В. И. Скопинцева, И. В. Сидельникова. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. — 188 с. — ISBN 978-5-00032-378-6. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88445>

### **3.2.2 Дополнительная литература:**

1. Зинина, О. А. Лексикология английского языка. English Lexicology: учебное пособие / О. А. Зинина, А. Б. Окаева. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2017. — 140 с. — ISBN 978-985-503-734-8. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/84908>

2. Митрошкина, Т. В. Английские фразовые глаголы: справочник / Т. В. Митрошкина. — 3-е изд. — Минск: Тетралит, 2021. — 96 с. — ISBN 978-985-7171-52-1. — Текст: электронный // ЭБС PROОбразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/117483>

3. Митрошкина, Т. В. Английский язык: полный курс подготовки к централизованному тестированию и экзамену / Т. В. Митрошкина. — 9-е изд. — Минск: Тетралит, 2021. — 496 с. — ISBN 978-985-7171-57-6. — Текст: электронный // ЭБС PROОбразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/117481>

4. Точилина, А. К. Тренажер по английскому языку – 2: углубленный курс подготовки к централизованному тестированию и экзамену / А. К. Точилина, Л. Л. Кажемская. — 8-е изд. — Минск: Тетралит, 2021. — 384 с. — ISBN 978-985-7171-56-9. — Текст: электронный // ЭБС PROОбразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/117487>

5. Шпырня, О. В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 119 с. — ISBN 978-5-93926-323-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78034.html>

### **3.2.3 Периодические издания:**

1. Сервис plus М Российский государственный университет туризма и сервиса 2021

<https://profspo.ru/magazines/86043>

2. Сервис в России и за рубежом М Российский государственный университет туризма и сервиса 2021 <https://profspo.ru/magazines/97340>

3. Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса Российский государственный университет туризма и сервиса 2021 <https://profspo.ru/magazines/97380>

4. География и туризм Пермь Пермский национальный исследовательский университет 2021 <https://profspo.ru/magazines/108771>

### **3.2.4 Интернет-ресурсы**

<https://hotelmagazine.ru/>

[www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)

[http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)

<http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

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

<http://allhotels.ru/>  
<http://www.amadeus.ru/>  
<http://www.travelmole.com>  
<http://www.gaomoskva.ru>  
<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>  
«Федерация рестораторов и отельеров (ФРиО)».  
Ассоциация Рестораторов и Отельеров РТ.  
PRO.Hotel — портал про гостиничный бизнес.  
«Современный отель» — все об управлении гостиничным бизнесом.

#### Виртуальные путешествия

- Виртуальная экскурсия по отелю «Park Hotel».
- Виртуальные экскурсии по улицам городов мира.
- Виртуальные путешествия по всему миру.
- 3D-путешествия по городам мира.
- Лучшие приложения для виртуальных путешествий по Земле.

#### Конференции, выставки

- Выставки по тематике «Гостиничное и ресторанное дело».

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЕ)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ.
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен

планами и стандартами гостиницы.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков;	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. Экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</p>
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	– правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	– правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка	

	<p>проведения инвентаризации действующим правилам;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>- адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;</li> <li>- владение лексическим и грамматическим минимумом;</li> <li>- логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;</li> <li>- демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;</li> <li>- соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;</li> <li>- логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;</li> <li>- уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</li> </ul>	
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение

	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ПК 5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра