



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджике

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по работе с филиалами


А.А. Евлакимов
«24» _____ 2024 г.


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПП.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства»
по специальности СПО
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Рабочая программа учебной практики ПП.01 разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утвержден приказом Министерства Просвещения России № 1100 от 12.12.2022 года).

Разработчик:

Резуненко Татьяна Анатольевна, кандидат
социологических наук, заместитель директора
по учебной работе


(подпись)

Программа практики рассмотрена и утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальностей Гостиничное дело и Туризм и гостеприимство

Протокол № 10 от «24» мая 2024г.

Председатель ПЦК


(подпись) Т.А.Резуненко

Согласовано (работодатели):

Генеральный директор ОАО
«Санаторий «Красная Талка»



К.Т.Димитриев

ИП Стефанова З.К., отель «Парадейсон»



З.К.Стефанова

Согласовано:

Директор школы МАОУ СОШ
имени Евдокии Бершанской
МО город-курорт Геленджик



И.Ю.Бурахович

Содержание

- | | | |
|----|---|--------|
| 1. | Паспорт программы практики | стр.3 |
| 2. | Содержание практики | стр.5 |
| 3. | Условия реализации практики | стр.18 |
| 4. | Контроль и оценка результатов освоения программы практики | стр.22 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2. 1.1. Область применения программы

Программа учебной практики является частью ППССЗ по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД) прием, размещение и выписка гостей по ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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. Рабочая программа учебной практики разрабатывалась в соответствии с: 1. Требованиями ФГОС СПО;

3. Рабочим учебным планом образовательного учреждения;

3. Рабочей программой профессионального модуля.

1.2. Цели практики: формирование у обучающихся профессиональных компетенций.

1.3. Требования к результатам практики: результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

В результате изучения профессионального модуля и прохождения учебной практики обучающийся должен:

иметь практический опыт:

ПО 1. планирования деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПО 2. Организации и стимулирования деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; разработки операционных процедур и стандартов служб предприятий туризма и гостеприимства; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

ПО 3. контроля текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства для поддержания требуемого уровня качества

уметь:

У1. планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

У2. организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных служб предприятий туризма и гостеприимства, в т.ч. на иностранном языке;

У3. организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных служб предприятий туризма и гостеприимства я;

У4. проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников служб предприятий туризма и гостеприимства;

У5. организовывать процесс работы служб предприятий туризма и гостеприимства в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами предприятия;

У6. контролировать работу сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства 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;

У7. контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб предприятий туризма и гостеприимства;

знать:

- методы планирования труда работников служб предприятий туризма и гостеприимства; структуру и место служб предприятий туризма и гостеприимства в системе управления предприятием;
- принципы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства;
- методику определения потребностей служб предприятий туризма и гостеприимства в материальных ресурсах и персонале;
- направленность работы подразделений служб предприятий туризма и гостеприимства; функциональные обязанности сотрудников;
- правила работы с информационной базой данных предприятий туризма и гостеприимства;
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
- стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
- виды отчетной документации;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу служб предприятий туризма и гостеприимства;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности обслуживания;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, учебной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

1.4. Формы контроля: дифференцированный зачет.

Количество часов на освоение программы учебной практики: всего 72 часа, в том числе в рамках освоения ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» учебная практика 72 часа.

2. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ПРАКТИКИ

2.1 Тематический план практики

Код и наименование профессионального модуля	Наименования разделов практики	Учебная практика		
		Количество недель	Количество часов	Сроки проведения практики согласно графику учебного процесса
1	2	3	4	5
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»	Учебная практика ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» МДК 01.01, МДК 01.02	2	72	С по

2.2 Содержание практики

Код и наименование ПК	Формируемый образовательный результат (практический опыт, уметь)	Виды выполняемых работ	Содержание работ (детализация видов выполняемых работ)	Количество часов на каждый вид работы
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации 	1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения	1.1 Ознакомление с нормативными и законодательными актами регулирующими правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. 1.2. Правила организации рабочего места.	6

	<p>гостей и установленными нормативами;</p> <ul style="list-style-type: none"> • организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; 	<p>2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p>	<p>2.1. Отработка приемов и способов выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p>	<p>6</p>
		<p>3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p>	<p>3.1. Основные документы по загрузке номеров. 3.2. Регистрация гостя. Карта гостя. 3.3. Дополнительные услуги и порядок их расчетов.</p>	<p>6</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; • разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; • оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; 	<p>4. 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.</p>	<p>4.1. Профессиональное общение, этикет. 4.2. Приемы эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>6</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; • выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; • организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; 	5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	5.1. Знакомство с профессиональными программами и модулями.	6
		6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	6.1. Оформление VIP-гостей, групп, корпоративных гостей. Подбор номеров. Организация заселения.	6
		7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	7.1. Регистрация иностранных граждан. Описать порядок постановки на миграционный учет. Виды виз.	6
		8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	8.1. Работа с турагентствами и турфирмами. Порядок оформления договорных отношений, обязанности сторон.	6
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Практический опыт: <ul style="list-style-type: none"> • контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества • 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; 	9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	9.1. Рассмотреть перечень услуг предоставляемых в гостинице. Порядок формирования цен на услуги.	6

<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; • работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; 	<p>10. Оформление и подготовка счетов гостей.</p>	<p>10.1. Подготовка счетов. Порядок расчетов по услугам. Системы бонусов.</p>	<p>6</p>
		<p>11. 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).</p>	<p>11.1 Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Анализ работы организации.</p>	<p>12</p>
<p>Итого</p>				<p>72</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Материально-техническое обеспечение

3.1. Материально-техническое обеспечение

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

3.2. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- Положение об учебной практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;
- Программа учебной практики;
- график проведения практики;
- график консультаций;
- график защиты отчетов по практике.

3.3. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- задания на практику;
- портфолио для студента;
- методические рекомендации (указания) для студентов по выполнению видов работ.

3.4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 429 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17448-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538277>
2. Козлова-Зубкова Н.А. Организация и осуществление приёма и размещения гостей серия учебников ФУМО 43.00.00 "Сервис и туризм" : Учебник / Н.А. Зубкова — Москва : КноРус, 2023. — 202 с. — ISBN 978-5-406-11402-5. — URL: <https://book.ru/book/949409> . — Текст : электронный.
3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2073488> . – Режим доступа: по подписке.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542242>
5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст : электронный

// Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542581> Там же:

6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - Санкт-Петербург ; Москва ; Краснодар : Лань, 2023. - 162 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Прилож.: с. 117-146. - Библиогр.: с. 147-159. - ISBN 978-5-507-47199-7 : 938 р. 30 к. - Текст : непосредственный
7. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Г. Радыгина. - 2-е изд., испр. и доп. - Саратов : Профобразование, 2023. - 162 с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 159-162. - ISBN 978-5-4488-1661-1 - Текст : непосредственный.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>
9. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544092>

Дополнительная литература

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538453>
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808>
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2095041> . – Режим доступа: по подписке.
4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16492-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538594>

Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Мотивация и оплата труда. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-24.html#volume2020-3>
3. Управление корпоративной культурой. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1>

4. Управление персоналом. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/18806>
5. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - URL: <https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=6a969b84-1df0-11e4-b05e-00237dd2fde2>
6. Управление развитием персонала. – URL: <https://grebennikon.ru/journal-25.html#volume2020-3>
7. Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: <https://www.znanium.com>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт . – URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт. – URL: <http://elibrary.ru/>
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: <http://www.grebennikon.ru/>
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: <http://uisrussia.msu.ru/>
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: <http://docspace.kubsu.ru/>
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: <https://rha.ru/>
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru/>
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: <https://frio.ru/>
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: <http://www.garant.ru/>
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: <http://ecsocman.hse.ru/>
17. Российское образование [Федеральный портал]. - URL: <https://www.edu.ru/>

3.5. Общие требования к организации практики

1. Обязательным условием допуска к учебной (по профилю специальности) практике в рамках профессионального модуля является освоение общепрофессиональных дисциплин, междисциплинарного курса.
2. Учебная практика по специальности направлена на формирование у студентов умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках ПМ ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.
3. Учебная практика проводится в учебных лабораториях, преподавателями дисциплин профессионального цикла.

4. Сроки проведения практики устанавливаются Колледжем в соответствии с ОПОП СПО.
5. Результаты практики определяются программой практики, разрабатываемой Колледжем.
6. По результатам практики руководителями практики формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения студентами профессиональных компетенций.
7. По результатам учебной практики студентами составляется отчет
8. Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.
9. Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике об уровне освоения профессиональных компетенций; полноты и своевременности представления отчета о практике в соответствии с заданием на практику.
10. Результаты прохождения практики учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Студенты, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Точность и правильность оформления заявки на резервирование номера/ов (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке; • Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); • Полнота предоставляемой гостям информации о наличии свободных номеров запрошенно й категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; • Правильность применения 	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • результатов тестирования. <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и учебной практик</p>

	<p>базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров; • Знание методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; • работа с информационной базой данных гостиницы; 	
<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<ul style="list-style-type: none"> • организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; • проведение тренингов и производственный инструктаж работников службы; • организация системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; • организация процесса работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; 	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • результатов тестирования. <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и учебной практик</p>

<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • контроль работы 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; • контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; 	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • результатов тестирования. <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и учебной практик</p>
--	---	--

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.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> • точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг. • полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи. 	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуал</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> • нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития 	

<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля гостиничного хозяйства • принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации услуг. 	<p>БНЫХ заданий.</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> • взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения. 	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<ul style="list-style-type: none"> • знать и применять нормативные документы на государственном и иностранном языке к качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных типов и классов. 	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе практики.</p>
<p>ОК 06. 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>	<p>Знание истории и традиционных российских духовно-нравственных ценностей; Знание и умение применять стандарты антикоррупционного поведения; Готовность руководствоваться знаниями в профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<ul style="list-style-type: none"> • проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности 	
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;</p>	<p>уметь использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья Уметь поддерживать необходимый уровень физической подготовки;</p>	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе практики.</p>

<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>знать и применять нормативные документы на государственном и иностранном языке</p>	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе практики.</p>
---	---	--