



**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Казанский инновационный университет
имени В.Г. Тимирязева (ИЭУП)»
КОЛЛЕДЖ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор НЧФ КИУ

Т.Н. Чернышева

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

(на базе среднего общего образования)

Квалификация выпускника – менеджер

Набережные Челны, 2020

Программа составлена в соответствии с:

- Приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 № 475 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 "Гостиничный сервис".
- Приказом Министерства образования и науки РФ от 18 апреля 2013 г. № 291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования»;
- Положение о практике студентов ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет (ИЭУП)», осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена.

Программа рассмотрена и обсуждена на заседании кафедры менеджмента.

Протокол заседания № 8 от «27» марта 2020 г.

Зав. кафедрой, к.г.н., доцент

/ Т.Н. Чернышева/

руководитель ООП

Утверждаю

Начальник отдела управления персоналом ООО «Гостиничный комплекс «Татарстан»



Красникова Е.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ).....	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ).....	12
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ).....	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ).....	24

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1. Область применения программы

Программа производственной практики (по профилю специальности) является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации менеджер и основных видов профессиональной деятельности.

1.2. Область профессиональной деятельности выпускников

Область профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения

1.3. Объектами профессиональной деятельности выпускников являются

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;
- процесс предоставления услуг;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- первичные трудовые коллективы.

1.4. Цель производственной практики (по профилю специальности)

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ППСЗ по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.5. Планируемые результаты производственной практики (по профилю специальности)

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся должен освоить профессиональные компетенции, а также сформировать общие компетенции:

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг		
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – приема заказов на бронирование от потребителей; – выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; – информирования потребителя о бронировании; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать рабочее место службы бронирования; – оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; – вести учет и хранение отчетных данных; – владеть технологией ведения телефонных переговоров; – аннулировать бронирование; – консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; – осуществлять гарантирование бронирования различными методами; – использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; – организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; – виды заявок по бронированию и действия по ним; – последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; – состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; – правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; – особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; – правила аннулирования бронирования; – правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; – состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.	
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.	
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей		
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – приема, регистрации и размещения гостей; – предоставления информации гостям об услугах в
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о	

	гостиничных услугах.	гостинице;
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных.	– участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	– подготовки счетов и организации отъезда гостей; – проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены; уметь:
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	– организовывать рабочее место службы приема и размещения; – регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	– информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; – готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; – контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); – оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; – поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); – составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); – выполнять обязанности ночного портье; знать: – нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – организацию службы приема и размещения; – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; – юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; – основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; – виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; – правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; – виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; – основные функции службы ночного портье и

		<p>правила выполнения ночного аудита;</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; – правила работы с информационной базой данных гостиницы.
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<ul style="list-style-type: none"> – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> – комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; – осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; – виды «комплиментов», персональных и

		<p>дополнительных услуг и порядок их оказания;</p> <ul style="list-style-type: none"> – порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; – особенности обслуживания room-service; правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих; – правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; – правила заполнения актов при возмещении ущерба в порче личных вещей гостей.
ПМ.04 Продажи гостиничного продукта		
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающий должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; – разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; – участие в разработке комплекса маркетинга; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; – проводить сегментацию рынка; – разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; – оценивать эффективность сбытовой политики; – выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; – формулировать содержание рекламных материалов; – собирать и анализировать информацию о ценах; <p>знать:</p>
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.	
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	

		<ul style="list-style-type: none"> – состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; – гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; – особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; – потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; – методы изучения и анализа предпочтений потребителя; – потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; – последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; – формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; – особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; – специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		
ВРП 5.1	Выполнять все виды уборочных работ с соблюдением технологии уборки.	В результате изучения профессионального модуля обучающий должен: иметь практический опыт: – планирования текущей работы согласно выданной разрядке;
ВРП 5.2	Оформлять документацию и вести учет хозяйственного инвентаря и материалов по текущей уборке номерного фонда и зон общего пользования гостиничного предприятия.	– проведения генеральной уборки номера и мест общего пользования; – проведения экспресс уборки в гостиничном номере; – проведения текущей уборки в гостиничном номере; – осуществления вечерней подготовки номера; – организации уборочных работ в санитарных узлах номера и общественных помещений;
ВРП 5.3	Соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.	– проведения мероприятия по сохранности гостиничной мебели при выполнении уборочных работ; – осуществления закупки, хранения, инвентарного контроля и правильного применения чистящих, моющих, дезинфицирующих средств; – соблюдения техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ; – комплектования рабочей тележки горничной.

ВРП 5.4	Комплектовать тележку для текущей уборки номерного фонда.	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, бытовых услуг; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – организовывать и контролировать уборочные работы согласно правилам и нормам охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии; – организовывать и контролировать уборочные работы согласно правилам и нормам охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии; – соблюдать противопожарную защиту при выполнении уборочных работ; – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
------------	---	---

Общие компетенции

Код	Наименование
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. .
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.4. Количество часов на освоение программы производственной практики (по профилю специальности) и формы контроля:

Итоговой формой контроля и оценки производственной практики (по профилю специальности) является комплексный дифференцированный зачет.

Наименование профессионального модуля – вида профессиональной деятельности	Форма контроля	Количество часов	Количество недель
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг	Дифференцированный зачет	72	2
ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей	Дифференцированный зачет	72	2
ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Дифференцированный зачет	72	2
ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта	Дифференцированный зачет	36	1
ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Дифференцированный зачет	108	3
ИТОГО		360	9

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

код ПК	Производственная практика (по профилю специальности)					
	Наименование ПК	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	Формат практики (распределено/концентрированно) с указанием базы практики	Уровень освоения	Показатели освоения ПК
1	2	3	4	5	6	7
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Осуществлять прием и оформление принятого заказа от потребителя. Ведение учета и хранения отчетных данных. Демонстрация навыков ведения телефонных переговоров.		<i>концентрированно</i> <i>Гостиницы, туристские комплексы и другие средства размещения</i>	3	Своевременный прием заказа от потребителя в соответствии с требованиями. Оформление и объяснение принятого заказа от потребителя. Ведение телефонных переговоров.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.	Заполнение документов (бланков) по бронированию			3	Оформление документации (бланков) по бронированию в соответствии с правилами.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.	Использование различных способов доведения информации о бронировании			2	Применять различные способы доведения информации до потребителя о бронировании.
Итого			72			
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Осуществление организации приема, регистрации и размещения гостей.	12		2, 3	Точное и своевременное выполнение работы по приему, регистрации и размещению гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Предоставление информации гостю о гостиничных услугах	12		2, 3	Свободное владение информацией о гостиничных услугах. Умение предоставить информацию гостям об основных и дополнительных услугах в гостинице.

ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Составление договоров об оказании гостиничных услуг.	12			2, 3	Объяснение порядка составления договоров об оказании гостиничных услуг. Заполнение обязательных реквизитов в договорах об оказании гостиничных услуг в соответствии с требованиями.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Проводить контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	12			2, 3	Своевременное и поэтапное выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Осуществлять подготовку счетов и организацию отъезда гостей.	12			2, 3	Правильное осуществление расчетов оплаты за проживание и дополнительные услуги. Подобное объяснение процедуры выписки гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Проводить ночной аудит и процесс передачи дел по окончании смены.	12			2	Организация ночного аудита в соответствии с правилами его проведения. Оформление процесса передачи дел по окончании смены ночного аудитора.
Итого			72				
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Координировать работу персонала хозяйственной службы при предоставлении услуг проживания, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений.	18			2, 3	Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Организация оказания услуг размещения и дополнительных услуг.

ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах. Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов. Приобретение умений осуществления различных приемов подачи блюд и напитков, сбора использованной посуды, составление счета за обслуживание.	18			2, 3	Организация работы по предоставлению услуги питания в номерах. Оказание услуг питания в номерах. Комплектация сервировочной тележки. Сервировка столов. Подача блюд и напитков. Сбор использованной посуды. Составление счета за обслуживание.
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости. Составлять акты на списание инвентаря и оборудования.	18			2, 3	Проведение инвентаризации сохранности оборудования и инвентаря гостиницы. Заполнение инвентаризационных ведомостей. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. Заполнение документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	18			2, 3	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки). Правильный порядок приема ценных вещей на хранение. Заполнение необходимой документации при приеме личных вещей гостей на хранение.
Итого			72				
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Поиск маркетинговой информации. Выявление спроса на	8			3	Составление анкеты. Проведение анкетирования или опроса. Составление плана объемов продаж.

		гостиничные услуги. Изучение различных каналов поступления заявок на гостиничные услуги. Проведение опроса и наблюдения как методов получения первичной информации.				Анализ каналов сбыта гостиничного продукта.
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.	Управление ассортиментом гостиницы. Проведение сегментации рынка гостиничных услуг. Выбор целевой аудитории. Рекомендации по разработке рекламных материалов.	8		2	Составление номенклатурной карты гостиницы. Интерпретация результатов сегментирования рынка в соответствии с целевой аудиторией гостиницы. Разработка рекламных материалов.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Проведение сравнительного анализа конкурентоспособности гостиницы. Применение технических средств для осуществления обратной связи с потребителями гостиничных услуг.	8		3	Составление стратегического профиля конкурентов. Представление оценки конкурентоспособности гостиницы. Анализ отзывов потребителей из разных источников.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Разработка гостиничного продукта. Оценка методов ценообразования. Оценка каналов сбыта. Разработка комплекса маркетинга.	8		2,3	Анализ гостиничного продукта. Составление сметы, калькуляции, прайс-листа. Проектирование каналов сбыта. Составление плана и бюджета маркетинга.
Итого			36			
ВРП 5.1.	Выполнять все виды уборочных работ с соблюдением технологии уборки.	Подбор и комплектация средств уборки помещений: ассортимента и характеристик моющих и чистящих средств;	12			Оценка роли, значение, характеристики и технологии работы административно-хозяйственной службы гостиницы. Анализ и сравнение должностных

		<p>инвентаря и оборудования; белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.</p> <p>Отбор материалов для гостей; возобновления материалов для гостей.</p> <p>Применения специального оборудования для уборки.</p> <p>Применение навыков повседневной уборки номеров, ванных комнат и ее оборудования, уборки освободившегося номера и уборку заселенного номера; уборки в номерах, занятых VIP-гостями; дополнительной уборки номеров по просьбе клиента; экспресс-уборки в номерах, занятых VIP-клиентами; генеральной уборки номера, выборочной проверки, нестандартной уборки; уборки помещений общего пользования и административных помещений; вечернего сервиса как одного из видов промежуточной уборки номеров.</p> <p>Применение навыков заправки постели, сортировки чистого и грязного белья.</p> <p>Применение навыков уведомления гостя об уборке номеров.</p> <p>Применение навыков</p>	12			<p>обязанностей, схем и графиков выхода на работу поэтажного персонала, горничных всех смен, уборщиц служебных помещений.</p> <p>Сравнение форм, методов, средств организации контроля за соблюдением персоналом требований к технологии и стандартам и качеству работы административно-хозяйственной службы гостиницы.</p> <p>Оценка требований к внешнему виду и культуре поведения горничных.</p> <p>Подбора и комплектации средств уборки помещений: ассортимента и характеристик моющих и чистящих средств; инвентаря и оборудования; белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.</p> <p>Проведение всех видов уборочных работ различных типов помещений.</p> <p>Правильный подбор средств для уборки помещений.</p> <p>Правильный отбор возобновляемых материалов для гостей.</p>
		<p>Применение навыков</p>	12			

		приведения в порядок вещей клиентов.	8			
ВРП 5.2.	Оформлять документацию и вести учет хозяйственного инвентаря и материалов по текущей уборке номерного фонда и зон общего пользования гостиничного предприятия.	Заполнение журналов: о неисправностях, движения инвентаря, переворачивания матрасов; оформления бланка-наряда работника хозяйственной службы; журнала регистрации и хранения оставленных и забытых гостями вещей.	6		2, 3	Правильное заполнение журнала о неисправностях, движения инвентаря. Правильное заполнение журнала переворачивания матрасов. Правильное оформление бланка-наряда работника хозяйственной службы. Правильное заполнение журнала регистрации и хранения оставленных и забытых гостями вещей. Своевременное внесение записей о незавершенной работе; особых пожеланий; ожидаемых поздних заселений и отъездов; передачи срочных и важных сообщений; приемами фиксирования особых происшествий или проблем. Объективное пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы.
		Внесения записей о незавершенной работе; особых пожеланий; ожидаемых поздних заселений и отъездов; передачи срочных и важных сообщений; приемами фиксирования особых происшествий или проблем. Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы.	6			
ВРП 5.3.	Соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.	Оценка уровня соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, использования моющих средств, инвентаря и оборудования при приемке номера, гигиены и охрана труда.	12		2, 3	Неукоснительное соблюдение техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, использования моющих средств, инвентаря и оборудования при приемке номера, гигиены и охрана труда. Своевременная проверка рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера. Соблюдение мер безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты.
		Проверка рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера. Оценка уровня соблюдения мер	6			

		безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты.	6			
ВРП 5.4.	Комплектовать тележку для текущей уборки номерного фонда.	Комплектация тележки горничной, приемов использования тележки, методов ее загрузки. Оценка качества завершения уборки: разгрузки, уборки и хранения тележки; передачи дежурства в конце смены. Оценка качества раскладки чистого белья на полки для хранения; процедур хранения инвентаря для уборки; содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки; уборки служебных помещений.	6 6 6		2, 3	Правильная комплектация тележки на всех уровнях. Своевременное завершение уборки. Правильная раскладка чистого белья. Правильное оповещение о номерах, готовых к заселению и обслуживанию. Правильный подбор и комплектация средств уборки помещений: ассортимента и характеристик моющих и чистящих средств; инвентаря и оборудования; белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.
Итого			108			
Всего			558			

Для характеристики уровня освоения вида работ используются следующие обозначения:

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

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ

3.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- положение о практике обучающихся, осваивающих ППССЗ среднего профессионального образования;
- программа производственной практики;
- бланк дневника прохождения производственной практики (по профилю специальности);
- бланк аттестационного листа и характеристики профессиональной деятельности по соответствующему профессиональному модулю;
- график проведения практики.

3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной (по профилю специальности) практики осуществляется в гостиничных предприятиях, используется материально-техническое обеспечение организации.

Технические средства предприятия:

- компьютер, принтер, сканер, калькуляторы;
- документация, необходимой для проведения производственной практики (по профилю специальности):
- программа производственной практики (по профилю специальности);
- бланк дневника прохождения производственной практики (по профилю специальности);
- бланк аттестационного листа и характеристики профессиональной деятельности по соответствующему профессиональному модулю;
- график проведения практики.

Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

специализированная учебная мебель. ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование; доска; компьютер или ноутбук.

Программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows Windows 10 – 64 bit Win 10 Pro SNGL Upgrd OLV NL Each Acdmc AP (Счет-фактура № 243 29.03.2019 MS Windows Vista Starter MS Open License: 65820811ZZE 1108 № 45829639 26.08.2009)
2. Офисный пакет приложений MS Office 2013 standart (Акт на передачу прав № 75 05.03.2015)
3. Антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security 10 (Номер лицензии 24C4-190416-102107-000-726 до 25.04.2021)

3.2. Информационное обеспечение обучения

ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг.

Основная литература:

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник / М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2018. – 240 с.

2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступ: <https://urait.ru/bcode/433891>

Дополнительная литература:

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520>.

2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

3. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 207 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=153806>.

4. Можяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>.

ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей.

Основная литература:

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2018. – 304 с.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433891>.

Дополнительная литература

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520>.

2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб.

пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с.–
Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=309432>.

4. Можаяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>.

5. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс] : учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433890>.

ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Основная литература:

1. Потапова, И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И.И. Потапова. – Москва : Академия, 2019. – 320 с.

2. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс] : учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433890>.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступ: <https://urait.ru/bcode/433891>.

Дополнительная литература:

1. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

2. Мрыхина, Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник / Е.Б. Мрыхина. – Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. – 417 с. – Режим доступ: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1045715>.

3. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. – Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>.

4. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий [Электронный ресурс]: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина.

– Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 280 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449567>.

ПМ 04. Продажи гостиничного продукта.

Основная литература:

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник/ М.А. Ехина. – Москва: Академия, 2018. – 240 с.

2. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 207 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=153806>.

Дополнительная литература:

1. Баумгартен, Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.В. Баумгартен. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/430798>.

2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с.– Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=309432>.

4. Скобкин, С.С. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 197 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/430799>.

ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, профессия 11695 Горничная

Основная литература:

1. Потапова, И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И.И. Потапова. – Москва: Академия, 2019. – 320 с.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433890>.

Дополнительная литература:

1. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. –

Режим доступа: <https://new.znaniyum.com/read?id=334049>.

2. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znaniyum.com/read?id=309432>.

3. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий [Электронный ресурс]: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина.

– Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 280 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449567>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Формой отчетности и оценочным материалом обучающегося по производственной практике (по профилю специальности) является составленный отчет, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Отчет включает:

- дневник по производственной практике (по профилю специальности);
- аттестационный лист и характеристика профессиональной деятельности соответствующего профессионального модуля;
- текст отчета по производственной практике (по профилю специальности);
- приложения к отчету по производственной практике (по профилю специальности).

Отчет по производственной практике (по профилю специальности) должен быть подготовлен согласно темам, включенным в содержание практики. Одновременно с учетом специфики базового предприятия руководитель практики от колледжа университета может внести уточнения в содержание отдельных тем.

По результатам защиты отчета выставляется дифференцированный зачет.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
--	--	---

<p>ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – грамотный прием заказ от потребителей на бронирование номеров, койко-мест и дополнительных услуг, реализуемых в гостинице; – соблюдение принципов делового этикета вести телефонные, личностные и on-line переговоры с потребителями; – умение аннулировать ранее оформленные заявки с учетом установленных правил; – правильность оформления бланков подтверждения бронирования и высылать гостям. 	<p>Экспертная оценка разрабатываемых планов.</p> <p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – соблюдение последовательности и технологии резервирования номеров-мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; – быстрое определение способа и вида бронирования; – точное и грамотное оформление необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; – ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; – правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования. 	<p>Экспертная оценка проведения режимного момента на практике по профессиональному модулю.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – своевременное информирование гостя о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании; – консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; – выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; – уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; – тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; – правильный выбор способов обработки полученной информации от 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>

	гостя.	
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<ul style="list-style-type: none"> – обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.; – правильность регистрации гостей (VIP-гости, группы, корпоративные гости, иностранные граждане); – точность создания и правильность обработки необходимой документации (загрузка номеров, ожидаемый заезд, выезд, состояние номеров, начисление на счета гостей за дополнительные услуги); – точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест; – правильность и грамотность заполнения анкеты /регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в гостинице; – точность и грамотность ведения учета зарегистрированных гостей; – грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе регистрации и размещения гостей в гостинице. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<ul style="list-style-type: none"> – правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; – точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей; 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Экзамен (квалификационный) по</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы; – точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам; – правильность аннулирования заказа на бронирование авиа-, железнодорожных и прочих билетов; – грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе предоставления услуг гостям в гостинице. 	профессиональному модулю.
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных.	<ul style="list-style-type: none"> – точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями; – правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей; – грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе заключения договоров. 	Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> – правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору); – точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; – правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов; – правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню; – правильность оформления протокола кассовых операций; – грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. 	Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<ul style="list-style-type: none"> – точность и грамотность оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет; – правильность производства расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок; – точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым 	Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на

	<p>операциям;</p> <ul style="list-style-type: none"> – правильность возврата денежных сумм гостям; – точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде; – правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных; – правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда; – грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе выписки гостя из гостиницы. 	<p>практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); – точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье; – точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей с учетом тарифов оплаты; – правильность переноса расходов на другой счет и разделения балансового счета по просьбе гостя; – точность сверки счетов гостей с отчетами служб гостиницы; – правильность подведения баланса счетов гостей; – точность и грамотность оформления отчетов по задолженностям гостей; – правильность передачи дел по окончании смены. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – скорость организации и контроля работы хозяйственной службы; – точность и достоверность принимаемой и передаваемой информации об услугах отеля; – определение вида уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования согласно нормативной технологии выполнения уборочных работ; – точная последовательность и технология уборочных работ согласно нормативным документам гостиницы; – тактичное поведение сотрудников 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>

	<p>хозяйственной службы в конфликтных ситуациях с потребителями при выполнении своих должностных обязанностей;</p> <ul style="list-style-type: none"> – организация и контроль предоставления персональных и дополнительных услуг (стирка одежды, бизнес услуги, услуги досуга, SPA услуги, туристско–экскурсионных услуг и пр.); – грамотное владение должностными и функциональными обязанностями сотрудника хозяйственного и/или технического подразделения. 	
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> – организация и выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах; – скорость приема заказа от потребителей; – оформление заказа на room-service согласно внутренним правилам гостиницы; – точность и достоверность принимаемой информации; – консультирование потребителей по выбору блюд и напитков; – тактичное поведение персонала хозяйственной службы в конфликтных ситуациях с потребителями при его информировании; – выбор способов обработки полученной информации от гостя; – знание правил укомплектовки сервисной тележки, сервировки столов, рассадки гостей, оформления счетов согласно нормативной документации; – осуществление различных приемов и методов подачи заказа гостю по отработанным технологиям; – сбор и вынос использованной посуды; – правила безопасности при доставке заказа в номер. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы согласно установленной технологии; – знание типологии документации применяемой хозяйственной службой; – составление актов на списание, замену, возврат инвентаря и 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на</p>

	<p>оборудования гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> – уверенное составление и обработка документации согласно правилам оформления аналогичных документов; – точность и грамотность оформления необходимой документации (инвентаризационных ведомостей, актов, заявлений, бланков, карточек). 	<p>практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – уверенное составление и обработка документации; – точность и грамотность оформления необходимой документации (актов, заявлений, бланков, карточек) для хранения личных вещей гостей согласно нормативным документам; – заполнение актов при порче, потери гостями имущества гостиницы; – заполнение актов при порче, потери личных вещей проживающих; – уверенное обращение с магнитными ключами; – скорость и точность поведения при экстремальных ситуациях. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – оценка и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; – анализ спрос на гостиничные услуги; – проведение сегментации рынка; – разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристики и оптимальной номенклатуры услуг. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – анализ и разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – оценка эффективности сбытовой политики; – оценка комплекса маркетинга; – выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги; – анализ методов изучения и анализа предпочтений потребителей; – анализ потребителей гостиничного продукта, особенностей их поведения. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>

<p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – формулирование предложений по выявлению конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; – выявления состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг; – выявление форм и методов оценки конкурентоспособности гостиничного продукта и организации. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – составление комплекса маркетинга; – участие в разработке гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и оптимальной номенклатуры услуг; – оценка эффективности сбытовой политики; – выбор средств распространения рекламы и определение ее эффективности; – формулировка содержания рекламных материалов; – сбор и анализ информации о ценах; – формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; – выявление особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг в гостинице; – выявление специфики ценовой политики гостиницы, факторов, влияющих на ее формирование, систему скидок и надбавок; – выявление специфики рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ВРП 5.1. Выполнять все виды уборочных работ с соблюдением технологии уборки.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – скорость организации и контроля работы горничной; – определение вида уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования; – точная последовательность технологии выполнения уборочных работ; – выбор методов, способов и приемов выполнения уборочных работ. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по</p>

		профессиональному модулю.
ВРП 5.2. Оформлять документацию и вести учет хозяйственного инвентаря и материалов по текущей уборке номерного фонда и зон общего пользования гостиничного предприятия.	– точность и достоверность принимаемой и передаваемой информации об услугах отеля; – владение навыками формирования документации по учету хозяйственного инвентаря и материалов; – соблюдение технологии организации учета хозяйственного инвентаря и материалов, необходимых для выполнения уборочных работ.	Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный)
ВРП 5.3. Соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.	– соблюдение норм и правил охраны труда при выполнении уборочных работ; – соблюдение технологии организации уборочных работ согласно нормам техники безопасности и производственной санитарии; – соблюдение правил противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.	по профессиональному модулю.
ВРП 5.4. Комплектовать тележку для текущей уборки номерного фонда.	– соблюдать правила комплектования рабочей тележки горничной; – отбор моющих и чистящих средств для последующего формирования ими рабочей тележки; – определение необходимого уборочного инвентаря для последующего формирования ими рабочей тележки.	

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 компетенции) общие	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Объяснение сущности и социальной значимости выбранной профессии. Проявление интереса к специальной литературе и инновациям в индустрии гостеприимства.	Экспертная оценка в процессе прохождения практики. Защита портфолио: рефлексивный анализ (личный маршрут обучающегося).

<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Организация собственной деятельности, определение методов решения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества. Использование методов, форм и средств организации работы в соответствии с потребностями различных групп потребителей.</p>	<p>Решение ситуационных задач. Экспертная оценка при выполнении работ по производственной практике.</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>Оценка использования применяемых технологий в условиях взаимозависимости структурных подразделений гостиничного предприятия и учетом индивидуальных особенностей различных типов клиентов.</p>	<p>Решение ситуационных задач. Экспертная оценка при выполнении работ по производственной практике.</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>Оценка использования методов, форм и средств поиска, анализа и оценки информации, необходимой для решения профессиональных задач на различных уровнях управления гостиничным предприятием. Оценка соблюдения различных требований, стандартов обслуживания. Формулирование предложений по повышению эффективности работы гостиничного предприятия.</p>	<p>Экспертная оценка в процессе производственной практики. Экспертная оценка в ходе выполнения исследовательской и проектной работы обучающегося.</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Использование информационно-коммуникационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности.</p>	<p>Решение ситуационных задач. Экспертная оценка при выполнении работ по производственной практике.</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Демонстрация умения взаимодействовать с руководством, коллегами, партнерами и потребителями. Эффективное сотрудничество с контактными аудиториями.</p>	<p>Экспертная оценка на практических занятиях, в процессе производственной практики. Экспертная оценка в ходе выполнения исследовательской и проектной работы обучающегося.</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<p>Определение целей, мотивации деятельности членов коллектива, организация и контроль их работы с принятием на себя ответственности за качество работы в соответствии с должностными инструкциями работников гостиничного предприятия.</p>	<p>Решение ситуационных задач. Экспертная оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</p>

<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Самостоятельное формулирование задач профессионального и личного развития, занятие самообразованием, осознанное планирование повышения квалификации.</p>	<p>Экспертная оценка на практических занятиях, в процессе производственной практики. Экспертная оценка в ходе выполнения исследовательской и проектной работы обучающегося.</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Оценка используемых технологий в профессиональной деятельности работников гостиничного бизнеса и источников информации о них.</p>	<p>Решение ситуационных задач. Экспертная оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</p>