бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Руководитель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. | УТВЕРЖДЕНО  приказом директора  БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»  от 31.08.2021 № 528  от 31.08.2022 №580  от 22.06.2023 № 514 |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА   
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Вологда

2023

Программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования специальности 43.02.14 Гостиничное дело, ОПОП СПО, программ профессиональных модулей, с учетом потребностей работодателей, особенностей развития региона, науки, культуры, экономики, технологий, социальной сферы в рамках требований, установленных ФГОС СПО.

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчики:

Петрова А.В., преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Лебединова Е.И., мастер производственного обучения БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Соколова Т.А., мастер производственного обучения БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Некипелова Е.Д., преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрено и рекомендовано к использованию в образовательном процессе   
предметной цикловой комиссией БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», Протокол №1 от 30.08.2021г., Протокол №1 от 31.08.2022. Протокол № 11 от 13.06.2023

СОДЕРЖАНИЕ стр.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ 5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ 14
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ 29

|  |  |
| --- | --- |
| 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ | 33 |

**1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

1.1 **Место практики в структуре основной образовательной программы (далее ОПОП).**

Программа учебной практики является обязательным разделом основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, осуществляется после изучения каждого междисциплинарного курса профессиональных модулей:

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.**

**ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.**

**ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.**

**ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)**

которые, в свою очередь, являются частью ОПОП в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Практика представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся. Практика базируется на сформированных в ходе изучения междисциплинарных курсов теоретических знаниях и полученных практических умений.

Программа практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовки.

**1.2. Цели и задачи учебной практики**

Формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках освоения профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для соответствующей специальности и необходимых для освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности.

**1.3. Количество часов на освоение программы практики и формы проведения**

**Учебная практика:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Профессиональный модуль | Количество часов/ недель | Форма проведение |
| ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. | 108/3 | концентрированно |
| ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания | 72/2 | концентрированно |
| ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 72/2 | концентрированно |
| ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | 72/2 | концентрированно |
| ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (11695 Горничная, 25627 Портье) | 108/3 | концентрированно |

1. **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Результатом освоения программы учебной практики является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности (ВПД):

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

- Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих: 11695 Горничная, 25627 Портье),

профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности (профессии) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |
| ПК 2.1. | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 2.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 3.2 | Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 3.3 | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| ПК 4.1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 4.2. | Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 4.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества |
| ПК 5.1.1. | Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения |
| ПК 5.1.2. | Планирование, организация и контроль текущей деятельности бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения |
| ПК 5.2.1. | Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения |
| ПК 5.2.2. | Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| ПК 5.2.3. | Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |
| ОК 11 | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Результатом прохождения практики по профессиональным модулям является освоение:

**ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**

**иметь практический опыт в:**

* разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
* планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
* *оформлении документов по профессиональной тематике на государственном языке.*

**уметь:**

* планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
* проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
* выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
* организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
* контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
* *определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности*
* *соблюдать нормы экологической безопасности;*
* *проявлять толерантность в рабочем коллективе*
* *анализировать и извлекать информацию, касающуюся финансовой грамотности, из источников различного типа и источников, созданных в различных знаковых системах (текст, таблица, график, диаграмма, аудиовизуальный ряд и др.)*

**знать:**

* законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
* стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
* методы планирования труда работников службы приема и размещения
* *содержание актуальной нормативно-правовой документации;*
* *современную научную и профессиональную терминологию;*
* *правовые основы противодействия коррупции*.

**ПМ.02** **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**

**иметь практический опыт в:**

* планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
* разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
* оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
* контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
* *оформлении документов по профессиональной тематике на государственном языке.*

**уметь:**

* осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
* оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
* определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
* анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
* использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
* организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
* контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
* *контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;*
* *анализировать и извлекать информацию, касающуюся финансовой грамотности, из источников различного типа и источников, созданных в различных знаковых системах (текст, таблица, график, диаграмма, аудиовизуальный ряд и др.)*

**знать:**

* задачи, функции и особенности работы службы питания;
* законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
* особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
* требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
* требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
* профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
* технологию организации процесса питания;
* специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
* этапы процесса обслуживания;
* технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
* профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
* регламенты службы питания;
* критерии и показатели качества обслуживания;
* методы оценки качества предоставленных услуг.
* *современную научную и профессиональную терминологию;*
* *правовые основы противодействия коррупции*.

**ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**иметь практический опыт в:**

* разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
* планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
* *оформлении документов по профессиональной тематике на государственном языке.*

**знать:**

* структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
* принципы взаимодействия с другими службами отеля;
* сервисные стандарты housekeeping;
* санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
* порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
* принципы управления материально-производственными запасами;
* методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
* требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
* систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
* *современную научную и профессиональную терминологию;*
* *правовые основы противодействия коррупции*

**уметь:**

* планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
* организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
* рассчитывать нормативы работы горничных;
* контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

*контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований*.

**ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

**иметь практический опыт в:**

* планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
* разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых
* сегментов;
* выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
* определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
* *оформлении документов по профессиональной тематике на государственном языке.*

**знать:**

* структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
* способы управления доходами гостиницы;
* особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
* особенности работы с различными категориями гостей;
* методы управления продажами с учётом сегментации;
* способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
* особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
* каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
* ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
* принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
* методы максимизации доходов гостиницы;
* критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
* виды отчетности по продажам;
* *современную научную и профессиональную терминологию;*
* *правовые основы противодействия коррупции*

**уметь:**

* осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
* выделять целевой сегмент клиентской базы;
* собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
* ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
* разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
* выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
* планировать и прогнозировать продажи;
* проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

*контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований*

**ПМ.05** **Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)**

**иметь практический опыт:**

* *комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда;*
* *проверка исправности и функционирования инвентаря/ оборудования в номерном фонде;*
* *комплектация номерного фонда расходными материалами;*
* *смена постельного белья и полотенец в номерном фонде в соответствии со стандартами средства размещения;*
* *уборка ванной комнаты в номерном фонде;*
* *уборка спальни, комнат в номерном фонде;*
* *сдача в установленном порядке вещей гостя в стирку по его заявке;*
* *выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде;*
* *проверка наличия и сохранности всех предметов в номерном фонде;*
* *составление и подача заявок в инженерно - техническую службу средства размещения;*
* *регистрация забытых и потерянных гостями (клиентами) вещей;*
* *итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;*
* *прием номера при выезде гостя.*

**уметь:**

* *подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера;*
* *проводить текущую уборку номерного фонда согласно утвержденным процедурам и стандартам работы уборки средства размещения;*
* *осуществлять экипировку номерного фонда по стандартам средства размещения;*
* *проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;*
* *вести документацию по текущей уборке номерного фонда;*
* *соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую уборке номерного фонда.*

**знать:**

* *нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения;*
* *правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;*
* *правила обработки различных поверхностей номерного фонда;*
* *правила подбора и использования уборочного инвентаря;*
* *правила и методы текущей уборки номерного фонда;*
* *процедуры выезда гостя;*
* *правила проведения дезинфекции и дезинсекции номерного фонда;*
* *основы этики, эстетики и психологии обслуживания гостей при уборке номера;*
* *правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;*
* *правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;*
* *правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;*
* *правовые основы противодействия коррупции.*

### 25627 Портье

**иметь практический опыт:**

* *информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;*
* *информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;*
* *прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;*
* *помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц.*

**уметь:**

* *предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;*
* *предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;*
* *оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;*
* *оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.*

**знать:**

* *нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;*
* *правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;*
* *иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;*
* *методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;*
* *основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;*
* *требования охраны труда;*
* *основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;*
* *правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей*

*правовые основы противодействия коррупции*

**овладеть личностными результатами:**

* ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
* ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
* ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в гостиничной сфере
* ЛР 14 Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей; ответственный специалист, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

**3.1. Тематический план учебной практики**

| **№**  **п/п** | **Код и наименование профессионального модуля, тем практики/вида работ** | **Содержание учебных занятий** | **Объем часов** | **Код формируемых компетенций** | | **Формы и методы контроля** | **Реализация воспитательного потенциала занятия (виды и формы деятельности)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ОК** | **ПК** |
| **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** | | | | | | |  |
| 1 | Инструктаж по охране труда, технике безопасности, электробезопасности, противопожарной безопасности. Ознакомление с должностными инструкциями работников службы приема и размещения. | Прохождение инструктажа по охране труда. Ознакомиться со службами гостиничного предприятия и организацией работы службы приема и размещения.  Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения. | 8 | 1-11 | 1.1-1.3 | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 2 | Организация и подготовка рабочего места  службы приема и размещения. | Организация рабочего места службы приема и размещения.  Потребности и пожелания гостя относительно услуг.  Документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров,  начислению на счета гостей за дополнительные услуги. | 20 | 1-11 | 1.1-1.3 | Экспертная оценка:  - составления и обработки  документации. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 3 | Выполнение приема, регистрация и выписки гостей. | Освоение профессиональной программы для приема, регистрации и выписки гостей.  Внесение сведений в профессиональные программы о гостях.  Оформление выезда гостя и процедура его выписки.  Осуществление расчетов с гостями.  Информационная база данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях.  Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). | 20 | 1-11 | 1.1-1.3 | Экспертная оценка:  - общения с потребителями в процессе приема, регистрации и размещения гостей. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 4 | Выполнение регистрации  иностранных граждан, VIP-гостей. | Отработка навыков регистрация иностранных граждан.  Общение с гостем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке.  Выполнение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)  Предоставление информации потребителям:  - о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице, в т.ч. на английском языке. | 20 | 1-11 | 1.1-1.3 | Экспертная оценка:   * выполнения работ по оформлению различных категорий гостей;   - предоставления информации потребителям на английском языке. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 5 | Взаимодействие с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. | Взаимодействие с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.  Ведение телефонных переговоров с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.  Оформление ответов на электронные письма турагентств, туроператоров и иных сторонних организаций. | 20 | 1-11 | 1.1-1.3 | Экспертная оценка:  - взаимодействия турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;  - контроля оказания перечня услуг | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 6 | Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. | Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах.  Оформление и подготовка счетов гостей.  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.  Отработка навыков работы с информационной базы данных. | 18 | 1-11 | 1.1-1.3 | Экспертная оценка:  - текущей деятельности работников службы  Оформление отчета. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| Дифференцированный зачет | | | 2 | 1-11 | 1.1-1.3 |  | ЛР 6,8,13,14 |
| **ВСЕГО:** | | | **108** |  |  |  |  |
| **ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** | | | | | | |  |
| 1 | Знакомство с организацией. Прохождение инструктажа по охране труда. Планирование потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале | Познакомиться с гостиничным предприятием и работой службы питания. Пройти инструктаж по технике безопасности.  Проанализировать должностные инструкции работников службы питания. Проанализировать материальные ресурсы в службе питания. Проанализировать численность персонала службы питания в гостинице. | 8 |  | 2.1-2.3 | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы.  Экспертная оценка:  - анализа материальных ресурсов и персонала. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 2 | Выполнение сервировки стола. | Подготовка к обслуживанию и приему гостей. Выполнение сервировки стола к завтраку.  Выполнение сервировки стола к обеду.  Выполнение сервировки стола к ужину.  Выполнение корректировки сервировки стола в соответствии с подачей блюда. | 14 |  | 2.1-2.3 | Экспертная оценка:   * анализа стандартов;   подготовки к обслуживанию гостей;  - выполнения и корректировка  сервировки столов. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 3 | Обслуживание гостей в зале ресторана. | Выполнение встречи гостей в торговом зале ресторана.  Выполнение приема и оформление заказов от гостей в процессе их обслуживания. | 8 |  | 2.1-2.3 | Экспертная оценка:   * анализа стандартов;   подготовки к обслуживанию гостей;  -выполнения и корректировка сервировки столов. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 4 | Применение техник обслуживания гостей в зале ресторана. | Овладеть техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара.  Овладеть техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: Silver service, Банкетный сервис, Шведский стол, Gueridon Service.  Овладеть техникой сбора используемой посуды и приборов. | 14 |  | 2.1-2.3 | Экспертная оценка:  - обслуживания гостей;  - овладения техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара, при подаче блюд. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 5 | Проверка подготовки залов к обслуживанию.  Разрешение ситуаций, возникающих при обслуживании гостей. | Выполнение проверки готовности предприятия и персонала к обслуживанию гостей.  Выполнение проверки готовности банкетных залов.  Решить ситуации при расчете с гостями организаций службы питания.  Разрешить вопросы в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей | 8 |  | 2.1-2.3 | Экспертная оценка:  - организации и проверки подготовки предприятия и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.  Экспертная оценка:   * обслуживания гостей;   - решения различных ситуаций в торговом зале. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 6 | Выполнение тренинга и анализа производственных ситуаций. | Провести тренинг и проанализировать производственные ситуации при обслуживании гостей на высшем уровне.  Провести тренинг и проанализировать производственные ситуации по подаче блюд разными стилями.  Выполнение обслуживания гостей на высшем уровне.  Выполнение подачи блюд разными стилями. | 14 |  | 2.1-2.3 | Экспертная оценка:  - организации, координации и контроля подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания;  - анализ производственных ситуаций и проведение тренингов. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 7 | Контроль за деятельностью персонала службы питания. | Выполнение контроля за деятельностью службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.  Выполнение контроля за соблюдением стандартов деятельности персонала службы питания. | 4 |  | 2.1-2.3 | Экспертная оценка:  - контроль выполнение стандартов  деятельности  персонала службы питания. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| **Комплексный дифференцированный зачет по УП.02 и ПП.02** | | | | | | |  |
| **ВСЕГО:** | | | **72** |  |  |  |  |
| **ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | | | | | | |  |
| 1 | Техника безопасности и охрана труда при работе с оборудованием.  Стандарты обслуживания в гостинице. | 1. Ознакомление с организацией:  - прохождение инструктажа по охране труда;  - изучение структуры, предназначения (миссии) организации;  - анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью.  Осуществить контроль над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со  стандартами обслуживания. | 8 |  | 3.1-3.3 | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы.  Экспертная оценка:  - осуществления контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров;  - проверки санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 2 | Изучение работы офиса административно- хозяйственной службы. | Изучить работу офиса административно-хозяйственной службы, проанализировать должностные обязанности  работников службы АХС. | 8 |  | 3.1-3.3 | Экспертная оценка:  - административно-хозяйственной службы. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 3 | Организация работы службы номерного фонда обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества  обслуживания гостей. | Овладеть практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществить контроль над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. | 6 |  | 3.1-3.3 | Экспертная оценка: - осуществления контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров; - проверки санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 4 | Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Проведение различных видов уборочных работ. Оформление документов на забытые вещи. | Оформить документацию по учету оборудования и инвентаря в гостинице. Проанализировать порядок проведения инвентаризации оборудования и инвентаря в гостинице. Проанализировать проведение различных видов уборочных работ. | 8 |  | 3.1-3.3 | Экспертная оценка:  - выполнения работ по проведению приема и инвентаризации гостиничного белья;  - выполнения проведения различных видов уборочных работ. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 5 | Контроль сохранности предметов интерьера номеров. | Проанализировать и оформить документацию по активированию утерянной или испорченной гостиничной собственности, собственности гостя:   * проанализировать документацию по активированию утерянной или испорченной гостиничной собственности, собственности гостя; * оформить необходимую документацию на забытые гостем вещи; * оформить акт на проживающего, за утерянную или испорченную гостиничную собственность. | 8 |  | 3.1-3.3 | Экспертная оценка: -оформления документов на забытые вещи;  - контроля сохранности предметов интерьера номеров. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 6 | Использование в работе знаний иностранных языков. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. | Использовать в работе знания иностранных языков.  Оказать персональные и дополнительные услуги гостям. | 8 |  | 3.1-3.3 | Экспертная оценка:  - использования в работе иностранных  языков;  - оказания персональных и дополнительных услуг гостям. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 7 | Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования | Применить магнитные карты от гостиничных номерах, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. | 6 |  | 3.1-3.3 | Экспертная оценка:  -применения магнитных карт от гостиничных номеров, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования гостям. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 8 | Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).  Оформление документации на хранения ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. | Предоставить услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).  Оформить документацию на хранение ценных вещей проживающих. Оформить акты при возмещении ущерба или порчи  личных вещей гостей. | 6 |  | 3.1-3.3 | Экспертная оценка:  - предоставления услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки);  -оформления документации на хранение ценных вещей проживающих. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 9 | Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования. депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. | Ознакомиться с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. | 8 |  | 3.1-3.3 | Экспертная оценка:  - предоставления услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки);  -оформления документации на хранение ценных вещей проживающих. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 10 | Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Составление актов на списание инвентаря и оборудования. | Ознакомиться с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.  Составить акты на списание инвентаря и оборудования. | 4 |  | 3.1-3.3 | Экспертная оценка: - ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием; -составление актов на списание инвентаря и оборудования. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| **Комплексный дифференцированный зачет по УП.03, УП 04 и ПП 04** | | | 2 | | | |  |
| **ВСЕГО:** | | | **72** |  | | | |
| **ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** | | | | | | |  |
| 1 | Инструктажа по охране труда, ТБ, ЭБ, ПБ.  Организация рабочего места службы бронирования и продаж. | Ознакомление со структурой гостиничного предприятия, правилами внутреннего распорядка, техникой безопасности, охраной труда, противопожарной защитой и охраной окружающей среды.  Организация рабочего места службы бронирования и продаж. | 8 |  | 4.1-4.3 | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 2 | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечение для гостиничного предприятия;  использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. | 8 |  | 4.1-4.3 | Экспертная оценка:  - использования программного обеспечения гостиничного предприятия; - использование телекоммуникационных средств для приема заказа и обеспечения бронирования | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 3 | Бронирование с использованием информационных и  телекоммуникационных средств связи. | Бронирование с использованием телекоммуникационных средств связи.  Оформление текущей документации службой бронирования и продаж гостиничного  предприятия. Текущая работа с гостями.  Изучение номенклатуры гостиничных услуг и  методов ее формирования.  Выполнение оформления приема заказа и обеспечения бронирования.  Выполнение процедуры бронирования с использованием телефона.  Выполнение процедуры бронирования с использованием Интернета и туроператора.  Выполнение процедуры бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования.  Выполнение индивидуального бронирования. | 14 |  | 4.1-4.3 | Экспертная оценка:  - использования программного обеспечения гостиничного предприятия;  - использование телекоммуникационных средств для приема заказа и обеспечения бронирования;  - принятия заказа на бронирование от клиента по телефону, интернету (e-mail), от туроператора.  - оформления заявки на бронирование через сайты отелей и системы интернет бронирования;  - оформить индивидуальное бронирование с использованием программного продукта | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 4 | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. | Проинформировать гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости | 6 |  | 4.1-4.3 | Экспертная оценка:  - информирование гостей о наличии свободных номеров, и их стоимости. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 5 | Оформление  группового, от компаний и коллективного бронирования  Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. | Оформить заявку на групповое размещение, от компании. Выполнение внесения изменений в листы ожидания. Выполнение оформления заявок на резервирование номеров. | 8 |  | 4.1-4.3 | Экспертная оценка:  - оформления заявки на групповое размещение; от компании;  -внесение изменений в листы ожидания;  -оформления заявок на резервирование номеров. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 6 | Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. | Выполнение аннуляции бронирования.  Выполнение предоставления информации о возможных штрафных санкциях в отношении  гостей.  Выполнение внесения дополнительной информации в заказ на бронирование.  Выполнение оформления счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров.  Выполнение оформления бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования. | 8 |  | 4.1-4.3 | Экспертная оценка:  - оформления заявки на бронирование через сайты отелей и системы интернет бронирования;  - оформить ндивидуальное бронирование с использованием программного продукта;  -оформления заявок на аннуляцию бронирования; -внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 7 | Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.  Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования | Оформить счет на предоплату и подтверждение о резервировании номеров;  оформить бланки на внесение изменений в бронировании;  оформить бланки при неявке, аннуляции  бронирования. | 6 |  | 4.1-4.3 | Экспертная оценка  -оформления счетов на предоплату и подтверждение о резервировании номеров;  -оформление бланков на внесение изменений в бронировании;  -оформление бланков при неявке гостя;  -оформление бланков аннуляции бронирования. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 8 | Контроль за деятельностью  службы бронирования и продаж  в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. | Выполнение проверки информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонда.  Выполнение контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. | 8 |  | 4.1-4.3 | Экспертная оценка:  - анализа передачи информации о незабронированных номерах для продажи в службу приема и размещения;   * составления отчета по бронированию; * анализа взаимодействия со службами отеля. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| 9 | Взаимодействие со службами  гостиничного предприятия. | Выявление показателей качества работы службы  бронирования и продаж.  Выполнение отслеживания за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия. | 6. |  | 4.1-4.3 | Экспертная оценка:   * анализа взаимодействия со службами отеля;   - информирования служб отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| Комплексный дифференцированный зачет по УП.03, УП 04 и ПП 04 | | | | | | |  |
| **Всего** | | **72ч** | | | | |  |
| **ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)** | | | | | | |  |
| **11695 Горничная** | | | | | | |  |
| **1** | Инструктаж по технике безопасности, электробезопасности, противопожарной безопасности. Закрепление правил использования моющих и чистящих средств для уборки номерного фонда. | Ознакомление с правилами техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении  уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами.  Анализ стандартов действий сотрудников в чрезвычайных ситуациях; Анализ организационной структуры. | 6 | 1-10 | 5.1.1-5.1.2, 5.2.1-5.2.3 | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| **2** | Подготовка и выполнение уборочных работ номерного фонда. | Формирование задания для горничной.  Комплектация тележки горничной.  Подбор моющих, чистящих средств для разных видов поверхностей.  Подбор предметов гостеприимства,  Информационных материалов, комплектов белья. | 10 | 1-10 | 5.1.1-5.1.2, 5.2.1-5.2.3 | Экспертная оценка:  - комплектации тележки горничной;  - моющих, чистящих средств для разных видов поверхностей;  -предметов гостеприимства,  информационных материалов, комплектов белья. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| **3** | Выполнение различных виды уборки номерного фонда в гостинице. | Выполнение ежедневной (текущей) уборки.  Выполнение уборки после выезда гостя.  Выполнение уборки в забронированных номерах.  Выполнение генеральной уборки  Выполнение экспресс-уборки.  Выполнение уборки служебных и общественных помещений.  Выполнение вечерней подготовки номера. | 18 | 1-10 | 5.1.1-5.1.2, 5.2.1-5.2.3 | Экспертная оценка:  - Выполнение различные виды уборок номерного фонда в гостинице | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| **4** | Организация работы с вещами гостей. | Оформление документации и правила обращения с  забытыми вещами гостей, подготовленными стирке и чистке, ведение документации. | 6 | 1-10 | 5.1.1-5.1.2, 5.2.1-5.2.3 | Экспертная оценка:  - Организация работы с вещами гостей. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| **5** | Обеспечение сохранности номерного фонда. | Оформление заявки в связи с техническими  неисправностями в номерном фонде.  Оформление документации при порче имущества  гостиницы и ознакомление с порядком возмещения  причинённого гостем ущерба. | 6 | 1-10 | 5.1.1-5.1.2, 5.2.1-5.2.3 | Экспертная оценка:  - Оформление заявки в связи с техническими  неисправностями в номерном фонде;  - Оформление документации при порче имущества  гостиницы и ознакомление с порядком возмещения  причинённого гостем ущерба | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| **25627 Портье** | | | | | | |  |
| **6** | Организация работы портье в гостиничном комплексе | Инструктаж по технике безопасности. Служба портье. Должностные инструкция портье. Организация работы персонала. | 6 | 1-10 | 5.1.1-5.1.2, 5.2.1-5.2.3 | Экспертная оценка:  Отработка обязанностей портье. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
|  | Выполнение приема, регистрации и размещения гостей. | Выполнение работ по приему и размещению гостей:  Индивидуальных гостей, туристских групп, иностранных гостей.  Отработка правил приветствия и встречи гостей.  Осуществление регистрации гостей, туристских групп, иностранных туристов.  Отработка правил регистрации гостей. | 12 | 1-10 | 5.1.1-5.1.2, 5.2.1-5.2.3 | Экспертная оценка:  - Отработка правил приветствия и встречи гостей;  - Осуществление регистрации гостей, туристских групп, иностранных туристов;  - Отработка правил регистрации гостей. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| **7** | Предоставление информации гостям об услугах, оказываемых в гостинице. | Получение первоначального представления о предоставлении гостю информации о  гостиничных услугах.  Подготовка материала по информированию клиентов.  Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. | 12 | 1-10 | 5.1.1-5.1.2, 5.2.1-5.2.3 | Экспертная оценка:  - Подготовки материала по информированию клиентов.  - Прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| **8** | Оформление документов сопровождающих процесс проживания гостей в гостинице. | Формирование счетов гостей.  Начисление на счета гостей за дополнительные услуги.  Процедуры подготовки счета и принятия оплаты. | 6 | 1-10 | 5.1.1-5.1.2, 5.2.1-5.2.3 | Экспертная оценка:  - счетов гостей.  - Начисления на счета гостей за дополнительные услуги.  - подготовки счета и принятия оплаты. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| **9** | Выполнение работ по организации отъезда  гостей. | Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации по образцу.  Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания  гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. | 6 | 1-10 | 5.1.1-5.1.2, 5.2.1-5.2.3 | Экспертная оценка:  - выезда гостей и видов отчетной документации по образцу | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| **10** | Выполнение  обязанностей ночного  портье. | Ознакомление с должностными обязанностями портье.  Ночной аудит и передача дел по окончании смены: определение перечня работ, какие отделы  взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов.  Оформление документов по картотеке гостей (отметить проживающих, отъезжающих).  Оформление кассовых документов. | 18 | 1-10 | 5.1.1-5.1.2, 5.2.1-5.2.3 | Экспертная оценка:  - Выполнять  обязанности ночного  портье. | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| Дифференцированный зачет | | | 2 | 1-10 | 5.1.1-5.1.2, 5.2.1-5.2.3 |  | ЛР 6,8,13,14  Трудовая (производственная) выполнение практических заданий |
| **Всего** | | | 108 |  |  |  |  |

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Учебная практика проводится в образовательном учреждении БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна».

Учебная практика проводится в форме практических занятий с использованием графических редакторов.

Учебная практика осуществляется в соответствии с графиком учебного процесса и учебным планом специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

# 4.2. Информационное обеспечение обучения

**Основные источники:**

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 304 с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 7-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с.
4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с.
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с.
6. Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-5759-5.
7. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3
8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2.
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с.
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учеб. пособие/ Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – М.: ИНФРА-М, 2019.
11. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2018.
12. Немецкий язык: туризм и сервис: учебник/ М.М. Васильева, М.А. Васильева. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2017.

**Периодические издания:**

1. Журнал «Отель» - ведущее российское периодическое издание, полностью посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.
2. Журнал «Парад отелей» - ведущее российское периодическое издание рассматриваемые с различных точек зрения: поставщика услуг - гостиницы; посредника туристского агентства и представительства и, несомненно, конечного потребителя данного рынка - российского и иностранного туриста.
3. Журнал «Туризм и отдых» - рекламно-информационное издание, на страницах которого еженедельно представляется весь спектр услуг в сфере туристического бизнеса.
4. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.
5. Журнал «Индустрия Туризма» – специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.
6. Журнал «Современный Отель» - профессиональный путеводитель по гостиничному бизнесу.
7. Журнал «Пять звезд» - ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли.

**Нормативные документы:**

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 №132-ФЗ
2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»

**Интернет-ресурсы:**

1. Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.delinform.ru
2. Портал гостиничный бизнес в России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.turgostinica.ru
3. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.prohotel.ru
4. Специализированный сайт для туристов «Все про отдых» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.alltourism.ru](http://www.alltourism.ru)[Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 c. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93537](https://profspo.ru/books/100399)
5. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1225691 (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
6. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:https://book.ru/book/942119 (дата обращения: 20.01.2022). — Текст : электронный.
7. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495428 (дата обращения: 20.01.2022).
8. Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-5759-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146819> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
9. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146676> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
10. [Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 c. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/100399](https://profspo.ru/books/100399)
11. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490205 (дата обращения: 20.01.2022).
13. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490206 (дата обращения: 20.01.2022).
14. Фаустова, Н. В.  Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496808
15. Дехтярь, Г. М.  Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495961

**4.3. Общие требования к организации практики**

Для проведения практики в образовательной организации разработана следующая документация:

- Положение о практике студентов, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования;

- программа учебной практики.

Обучающиеся в период проведения практики обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программой практики;

- соблюдать действующие в организации правила внутреннего распорядка;

- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда, правил пожарной безопасности, техники безопасности.

**4.4. Кадровое обеспечение практики**

Реализация практики обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Образовательная организация, реализующая подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию учебной практики и проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится мастером производственного обучения в процессе учебной практики. Основными формами текущего контроля являются устный опрос, практическая работа, зачеты.

Обучение по учебной практике завершается промежуточной аттестацией в форме дифференцированного зачета.

Формы и методы текущего контроля и промежуточной аттестации по практике самостоятельно разрабатываются мастером производственного обучения (преподавателем) и доводятся до сведения обучающихся в начале практики.

**5.1. Оценка результатов освоения практики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели**  **оценки результата** | **Формы и методы**  **контроля и оценки** |
| **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** | | |
| ПК1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | Проверка и защита отчета по практике |
| ПК 1.2.  Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3.  Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | Контроль за текущей деятельностью работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |
| **ПМ.02** **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** | | |
| ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале | Планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале | Проверка и защита отчета по практике |
| ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК.2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Контролирование текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| **ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | | |
| ПК.3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | Проверка и защита отчета по практике |
| ПК.3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК.3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Контролирование текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| **ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** | | |
| ПК.4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Проверка и защита отчета по практике |
| ПК.4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК.4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Контролирование текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| **ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)** | | |
| **11695 Горничная** | | |
| ПК.5.1.Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | Выполнение различных видов уборки помещений в гостинице | Проверка и защита отчета по практике |
| ПК 5.1.2. Планирование, организация и контроль текущей деятельности бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения | Выполнение текущей деятельности бригады горничных |
| **25627 Портье** | | |
| ПК 5.2.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения | Организация встречи, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения | Проверка и защита отчета по практике |
| ПК 5.2.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | Выполнение учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| ПК 5.2.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | Выполнение регистрации выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |

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** |
| ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | * наличие положительных отзывов с мест учебной практики; * активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности;   - аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; | Наблюдение.  Организация презентаций. Проверка и защита отчета по практике |
| ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | - правильный выбор способов решения профессиональных задач;  -рациональная организация собственной деятельности во время выполнения самостоятельной и практической работы, при работе над решением ситуационных задач, прохождение учебной практики; | Наблюдение.  Организация презентаций. Проверка и защита отчета по практике |
| ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | -проводить диагностику ситуации;  - определять адекватные варианты решения возникающих проблем;  - выявлять возможные риски;  -обосновывать принятие решения; | Наблюдение.  Организация презентаций. Проверка и защита отчета по практике |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями практики и клиентами в ходе обучения. | Наблюдение.  Организация презентаций. Проверка и защита отчета по практике |
| ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | - отбор и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Наблюдение.  Организация презентаций. Проверка и защита отчета по практике |
| ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | проявление гражданско-патриотическую позицию, демонстрирование осознанного поведения на основе общечеловеческих ценностей | Наблюдение.  Организация презентаций. Проверка и защита отчета по практике |
| ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. | Наблюдение.  Организация презентаций. Проверка и защита отчета по практике |
| ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности | демонстрация навыков здорового образа жизни. | Наблюдение.  Организация презентаций. Проверка и защита отчета по практике |
| ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | Наблюдение.  Организация презентаций. Проверка и защита отчета по практике |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | проявление толерантности к людям независимо от их национальных, социальных, религиозных и иных различий; | Наблюдение.  Организация презентаций. Проверка и защита отчета по практике |
| ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. | Наблюдение.  Организация презентаций. Проверка и защита отчета по практике |

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(практический опыт, освоенные умения,**  **усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** | |
| **Практический опыт** |  |
| * разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; * планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; * *оформлении документов по профессиональной тематике на государственном языке.* | * выполнение практических заданий; |
| **Умения** |  |
| * планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; * проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; * выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; * организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; * контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; * *определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности* * *соблюдать нормы экологической безопасности;* * *проявлять толерантность в рабочем коллективе* * *анализировать и извлекать информацию, касающуюся финансовой грамотности, из источников различного типа и источников, созданных в различных знаковых системах (текст, таблица, график, диаграмма, аудиовизуальный ряд и др.)* | * выполнение практических заданий; |
| **Знания** |  |
| * законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; * стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; * методы планирования труда работников службы приема и размещения * *содержание актуальной нормативно-правовой документации;* * *современную научную и профессиональную терминологию* * *правовые основы противодействия коррупции* | * выполнение практических заданий; |
| **ПМ.02** **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** | |
| **Практический опыт** |  |
| * планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; * разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; * оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; * контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей * *оформлении документов по профессиональной тематике на государственном языке* | * выполнение практических заданий; |
| **Умения** |  |
| * осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; * оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; * определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; * анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; * использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; * организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; * контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; * *контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;* * *анализировать и извлекать информацию, касающуюся финансовой грамотности, из источников различного типа и источников, созданных в различных знаковых системах (текст, таблица, график, диаграмма, аудиовизуальный ряд и др.)* | * выполнение практических заданий; |
| **Знания** |  |
| * задачи, функции и особенности работы службы питания; * законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; * особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; * требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; * требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; * профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; * технологию организации процесса питания; * специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; * этапы процесса обслуживания; * технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; * профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; * регламенты службы питания; * критерии и показатели качества обслуживания; * методы оценки качества предоставленных услуг. * *современную научную и профессиональную терминологию;* * *правовые основы противодействия коррупции* | * выполнение практических заданий; |
| **ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | |
| **Практический опыт** |  |
| * разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; * планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; * *оформлении документов по профессиональной тематике на государственном языке.* | * выполнение практических заданий; |
| **Умения** |  |
| * планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; * организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; * рассчитывать нормативы работы горничных; * контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; * *контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований* | * выполнение практических заданий; |
| **Знания** |  |
| * структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; * принципы взаимодействия с другими службами отеля; * сервисные стандарты housekeeping; * санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; * порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; * принципы управления материально-производственными запасами; * методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; * требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; * систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; * *современную научную и профессиональную терминологию;* * *правовые основы противодействия коррупции* | * выполнение практических заданий; |
| **ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** | |
| **Практический опыт** |  |
| * планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; * разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; * выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; * определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; * *оформлении документов по профессиональной тематике на государственном языке* | * выполнение практических заданий; |
| **Умения** |  |
| * осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; * выделять целевой сегмент клиентской базы; * собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; * ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; * разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; * выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; * планировать и прогнозировать продажи; * проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; * *контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований* | * выполнение практических заданий; |
| **Знания** |  |
| * структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; * способы управления доходами гостиницы; * особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; * особенности работы с различными категориями гостей; * методы управления продажами с учётом сегментации; * способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; * особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; * каналы и технологии продаж гостиничного продукта; * ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; * принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; * методы максимизации доходов гостиницы; * критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; * виды отчетности по продажам; * *современную научную и профессиональную терминологию;* * *правовые основы противодействия коррупции* | * выполнение практических заданий; |
| **ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)** | |
| **11695 Горничная** |  |
| **Практический опыт** |  |
| * *комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда;* * *проверка исправности и функционирования инвентаря/ оборудования в номерном фонде;* * *комплектация номерного фонда расходными материалами;* * *смена постельного белья и полотенец в номерном фонде в соответствии со стандартами средства размещения;* * *уборка ванной комнаты в номерном фонде;* * *уборка спальни, комнат в номерном фонде;* * *сдача в установленном порядке вещей гостя в стирку по его заявке;* * *выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде;* * *проверка наличия и сохранности всех предметов в номерном фонде;* * *составление и подача заявок в инженерно - техническую службу средства размещения;* * *регистрация забытых и потерянных гостями (клиентами) вещей;* * *итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;* * *прием номера при выезде гостя* | * выполнение практических заданий; |
| **Умения** |  |
| * *подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера;* * *проводить текущую уборку номерного фонда согласно утвержденным процедурам и стандартам работы уборки средства размещения;* * *осуществлять экипировку номерного фонда по стандартам средства размещения;* * *проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;* * *вести документацию по текущей уборке номерного фонда;* * *соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую уборке номерного фонда* | * выполнение практических заданий; |
| **Знания** |  |
| * *нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения;* * *правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;* * *правила обработки различных поверхностей номерного фонда;* * *правила подбора и использования уборочного инвентаря;* * *правила и методы текущей уборки номерного фонда;* * *процедуры выезда гостя;* * *правила проведения дезинфекции и дезинсекции номерного фонда;* * *основы этики, эстетики и психологии обслуживания гостей при уборке номера;* * *правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;* * *правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;* * *правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей* * *правовые основы противодействия коррупции* | * выполнение практических заданий; |
| 25627 Портье |  |
| **Практический опыт** |  |
| * *информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;* * *информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;* * *прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;* * *помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц* | * выполнение практических заданий; |
| **Умения** |  |
| * *предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;* * *предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;* * *оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;* * *оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения* | * выполнение практических заданий; |
| **Знания** |  |
| * *нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;* * *правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;* * *иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;* * *методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;* * *основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;* * *требования охраны труда;* * *основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;* * *правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей* * *правовые основы противодействия коррупции* | * выполнение практических заданий; |

Оценки индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой, представленной в таблице:

**Критерии оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Критерии** |
| 5 (отлично) | Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Индивидуальное задание и задание по практике (задачи) выполнены. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. |
| 4 (хорошо) | Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. |
| 3  (удовлетворительно) | Изложение материалов неполное. Оформление неаккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный. |
| 2  (неудовлетворительно**)** | Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление неаккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена. |