

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Лариса Александровна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 11.11.2023 11:03:20  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

Протокол заседания Ученого совета  
от 28.06.2023 г. № 19



Н.А. Крюкова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

### УП.оо. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

программы подготовки специалистов среднего звена

### Туризм и гостеприимство

Специальность

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Квалификация выпускника: **специалист по туризму и гостеприимству**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Освоение образовательной программы предусматривает проведение практики обучающихся. Образовательная деятельность при освоении образовательной программы организуется в форме практической подготовки.

Практическая подготовка - это форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции по профилю соответствующей образовательной программы.

**1.2.** Рабочая программа практики разработана на основании следующих нормативных документов:

- федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденный приказом Министерства образования и науки от 9 декабря 2016 года № 1552;

- приказ Министерства образования и науки РФ от 14 июня 2013 г. № 464 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования;

- Приказ Минобрнауки России и Минпросвещения России от 5 августа 2020 г. №885/з90 «О практической подготовке обучающихся»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей».

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная»;

- устав ФГБОУ ВО «ПВГУС»,  
с учетом:

- примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» (Регистрационный номер 43.02.14-170717. Реквизиты решения ФУМО о включении ПООП в реестр: Протокол № 1 от 2017 г. Дата включения ПООП в реестр 17.07.2017).

**1.3.** Видами практики обучающихся, осваивающих образовательную программу, являются:

- учебная практика;

- производственная практика

- производственная (преддипломная) практика (далее - практика).

Учебная и производственная практики проводятся при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализовываются в несколько периодов.

Часть профессионального цикла образовательной программы, выделяемого на проведение практик, определяется в объеме не менее 25 процентов от профессионального цикла образовательной программы.

**1.4.** Практическая подготовка при проведении практики может быть организована:

- 1) непосредственно в университете, в том числе в структурном подразделении университета, предназначенном для проведения практической подготовки;

- 2) в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключаемого между указанной организацией и университетом.

**1.5.** Практическая подготовка при проведении практики организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

**1.6.** Обучающий, совмещающий обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая им, соответствует требованиям образовательной программы к проведению практики. При этом обучающийся должен представить договор, заключенный с профильной организацией на проведение практической подготовки.

**1.7.** При наличии в университете или профильной организации вакантной должности, работа на которой соответствует требованиям к содержанию практики, с обучающимся может быть заключен срочный трудовой договор о замещении такой должности.

**1.8.** Направление на практику оформляется приказом ректора университета или иного уполномоченного им лица с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

**1.9.** Руководитель по практической подготовке от университета:

- обеспечивает организацию образовательной деятельности в форме практической подготовки при реализации компонентов образовательной программы;

- организует участие обучающихся в выполнении определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

- несет ответственность совместно с ответственным работником Профильной организации за реализацию компонентов образовательной программы в форме практической подготовки, за жизнь и здоровье обучающихся и работников Организации, соблюдение ими правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности и санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.

**1.10.** При проведении практики в профильной организации организация обязана:

- создать условия для реализации компонентов образовательной программы в форме практической подготовки, предоставить оборудование и технические средства обучения в объеме, позволяющем выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающихся;

- назначить ответственное лицо, соответствующее требованиям трудового законодательства Российской Федерации о допуске к педагогической деятельности, из числа работников Профильной организации, которое обеспечивает организацию реализации компонентов образовательной программы в форме практической подготовки со стороны Профильной организации;

- обеспечить безопасные условия реализации компонентов образовательной программы в форме практической подготовки, выполнение правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности и санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов;

- проводить оценку условий труда на рабочих местах, используемых при реализации компонентов образовательной программы в форме практической подготовки, и сообщать руководителю университета об условиях труда и требованиях охраны труда на рабочем месте;

- ознакомить обучающихся с правилами внутреннего трудового распорядка Профильной организации;

- провести инструктаж обучающихся по охране труда и технике безопасности и осуществлять надзор за соблюдением обучающимися правил техники безопасности;

- предоставить обучающимся и руководителю по практической подготовке от Организации возможность пользоваться помещениями Профильной организации, согласованными Сторонами, а также находящимися в них оборудованием и техническими средствами обучения;

- обо всех случаях нарушения обучающимися правил внутреннего трудового распорядка, охраны труда и техники безопасности сообщить руководителю по практической подготовке от университета;

- предоставлять студентам доступ к информации в объемах, необходимых для выполнения заданий, за исключением информации для служебного пользования.

**1.12.** Права обучающихся:

- предложить профильную организацию для практической подготовки при проведении практики и по согласованию с руководителем практики от университета представить на

выпускающую кафедру университета не позднее чем за 2 недели до начала практики договор, подписанный руководителем профильной организации;

- получать консультации по вопросам выполнения рабочей программы практической подготовки при проведении учебных занятий, практики от руководителей от университета и профильной организации.

**1.13.** Обязанности обучающихся:

- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка профильной организации (образовательной организации, в структурном подразделении которой организуется практическая подготовка), требования охраны труда и техники безопасности;

- выполнение заданий, предусмотренные рабочей программой практической подготовки при проведении учебных занятий, практики;

- соблюдение требований охраны труда и пожарной безопасности.

**1.14.** Всю ответственность за вред, который может наступить вследствие действий, совершенных при прохождении практической подготовки при проведении практики, по разглашению конфиденциальной информации профильной организации, а также за нарушение интеллектуальных, авторских и иных неимущественных прав несет обучающийся.

**1.15.** Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

Результаты прохождения практической подготовки в ходе практики оцениваются посредством проведения промежуточной аттестации

Форма промежуточной аттестации по итогам практики - дифференциальный зачет, который выставляется на основе отчетности, предоставляемой обучающимся в соответствии с формами, утвержденными рабочей программой практики, в установленные расписанием сроки (как правило, в один из трех последних дней проведения практики, предусматривающих, в том числе, время на анализ обучающимся собственной деятельности, рефлексию умений и навыков, приобретенных в процессе прохождения практики).

**1.16.** Результаты промежуточной аттестации по практике отображаются в электронных зачетных книжках обучающихся.

**1.17.** Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по практике или непрохождение промежуточной аттестации по практике при отсутствии уважительных причин признаются академической задолженностью.

## 2. ВИД, ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ, ОБЪЕМ И ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРАКТИКИ

*Вид практики* - учебная практика

*Форма проведения* - практика проводится при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализуется в несколько периодов.

Вид практики	Профессиональный модуль	Продолжительность практики		Формируемые компетенции
		часы	недели	
Учебная практика	<b>2 семестр</b>			
	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	72	2	ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1-ПК 1.3
	ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	72	2	ОК 01- ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК 5.1- ПК 5.3
	<b>3 семестр</b>			
	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	72	2	ОК 01- ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК 4.1- ПК 4.3
	<b>4 семестр</b>			
	ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	72	2	ОК 01-ОК 10, ПК 2.1-ПК 2.3
	<b>5 семестр</b>			
ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	108	3	ОК 01-ОК 10, ПК 3.1-ПК 3.3	
<b>ИТОГО</b>		<b>396</b>	<b>11</b>	

Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности. Время прохождения практики определяется учебным планом, календарным учебным графиком и расписанием занятий.

Практика проводится в форме практической деятельности обучающихся под непосредственным руководством и контролем руководителя практики от университета и руководителя практики от организации (при прохождении практики в профильной организации), а также в форме самостоятельной работы обучающихся.

При прохождении практики устанавливается продолжительность рабочего времени 36 часов в неделю.

Основными партнёрами, согласно Договоров о практической подготовке, являются: ООО «Луч», ООО «ТАУРУС», ИП Якобсон Э.В. Отель «Патио» и др.

Форма промежуточной аттестации по итогам учебной практики - дифференциальный зачет, в т.ч. комплексный дифференцированный зачет. В соответствии с учебным планом предусмотрено проведение комплексных зачетов по следующим учебным практикам:

Вид промежуточной аттестации	Наименование комплексного вида аттестации	Наименование практики
Зачет дифференцированный	Комплексный зачет	Учебная практика по ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
		Учебная практика по ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению экзамена по модулю и к государственной итоговой аттестации.

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель учебной практики по специальности - формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Область профессиональной деятельности, в которой выпускники, освоившие образовательную программу, могут осуществлять профессиональную деятельность: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению следующих основных видов деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания;
- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
- освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (25627 Портье, 11695 Горничная).

Виды работ на практике соответствуют требованиям следующих профессиональных стандартов:

#### Характеристика трудовых функций, выполняемых на практике, в соответствии с профессиональными стандартами

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации обобщенных трудовых функций (ОТФ), на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа
33.007 «Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц»	ОТФ А. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса, уровень квалификации - 5	A/01.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения A/02.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания A/03.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда
33.022 «Работник по приему и размещению гостей»	ОТФ С. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен, уровень квалификации - 3	C/01.3 Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения C/02.3 Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен
	ОТФ D. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, уровень квалификации - 3	D/01.3 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения D/02.3 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения D/03.3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
33.021 «Горничная»	ОТФ А. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения, уровень квалификации - 3	A/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения A/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации обобщенных трудовых функций (ОТФ), на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа
		А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

В соответствии с требованиями ФГОС с целью овладения указанными видами деятельности и трудовыми функциями, формирования соответствующих профессиональных компетенций в ходе практики обучающийся должен приобрести следующие умения и первоначальный практический опыт:

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<b>Практический опыт:</b> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. <b>Умения:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
	ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы требованиям нормативных документов и технических условий.	<b>Практический опыт:</b> Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке <b>Умения:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.
	ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества <b>Умения:</b> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	<b>Практический опыт:</b> планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале <b>Умения:</b> 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
	ПК 2.2.	<b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и



Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции
	<p>Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>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  <b>Умения:</b> 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</p>
	<p>ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей  <b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>	<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  <b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания</p>
	<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке  <b>Умения:</b> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных</p>
	<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей  <b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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</p>

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале <b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи
	ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<b>Практический опыт:</b> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке <b>Умения:</b> 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; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
	ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; <b>Умения:</b> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПК 5.1. Информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	<b>Практический опыт:</b> 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; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции
		<p>комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; вести журнал передачи смены</p> <p><b>Умения:</b> 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; прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; подготовка отчетов о своей работе за смену</p>
	<p>ПК 5.2. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p><b>Практический опыт:</b> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p><b>Умения:</b> встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах</p>

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции
		<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения; выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>
	<p>ПК 5.3. Выполнять уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p><b>Практический опыт:</b> комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; комплектование тележки для генеральной 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; контроль ассортимента минибара в номерном фонде; уборка ванной комнаты в номерном фонде; уборка спальни, комнат в номерном фонде; сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; проверка наличия и сохранности всех предметов в номерном фонде; регистрация забытых и потерянных гостями (клиентами) вещей; сдача в стирку гардин и тюля с их заменой; сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения; прием номера при выезде гостя.</p> <p><b>Умения:</b> подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера; проводить текущую уборку номерного фонда; проводить уборку номерного фонда после выезда гостей; проводить генеральную уборку номерного фонда; подбирать моющие средства и правильно их использовать для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и различные</p>

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции
		загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в уборке номерного фонда

В соответствии с требованиями ФГОС результатом учебной практики является также развитие следующих общих компетенций (ОК) и обеспечивающих их умений:

Код компетенций	Наименование общей компетенции выпускника	Знания и умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<b>Умения:</b> определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	<b>Умения:</b> описывать значимость своей специальности
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности

Код компетенций	Наименование общей компетенции выпускника	Знания и умения
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	<b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<b>Умения:</b> понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

##### 4.1. Содержание учебной практики по профессиональному модулям:

ПМ.01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

ПМ.05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

#### 2 СЕМЕСТР

Виды работ по практике соответствуют требованиям ФГОС и требованиям профессиональных стандартов:

- «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н (ОТФ А, ТФ А/01.5)

- «Работник по приему и размещению гостей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н (ОТФ С, С/01.3, С/02.3; ОТФ D, D/01.3, D/02.3, D/03.3);

- «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 657н (ОТФ А, А/01.3, А/02.3, А/03.3).

Этапы практики	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
Подготовительный этап <i>1 неделя</i>	-	Организационное собрание. Консультация руководителя практики от университета. Получение направления на практику, материалов для прохождения практики. Подготовка плана практики. Ознакомление с индивидуальным заданием. Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка Сбор и изучение рекомендуемой литературы, получение необходимых консультаций по организации и методике проведения работ со стороны руководителя практики от университета Характеристика объекта практики. Изучение истории предприятия/ организации, формы собственности (в случае прохождения практики в организации, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля	6
Основной этап:  Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения  <i>1-2 недели</i>	ПК 1.1	<b>Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале:</b> 1. Материальные ресурсы службы приема и размещения 2. Численность и функциональные обязанности сотрудников. 3. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения 4. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	18
	ПК 1.2	<b>Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы:</b> 1. Разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения 2. Оформление документов службы приема и размещения (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) 3. Отработка навыков общения с потребителем в процессе	24

Этапы практики	Коды компетенций, формируемые которыми способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
		<p>приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>4. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>5. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>6. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>7. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p>	
	ПК 1.3	<p><b>Контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества:</b></p> <p>1. Требования охраны труда на рабочем месте</p> <p>2. Разработка формы бланка контрольного листа.</p> <p>3. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>4. Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>5. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>6. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>	24
<p><b>Выполнение работ по должности «Портье»</b></p> <p><i>3 неделя</i></p>	ПК 5.1-ПК 5.2	<p>1. Ознакомление с правилами обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>2. Изучение методов обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>3. Значение этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>4. Ознакомление с требованиями охраны труда</p> <p>5. Значение охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>6. Знакомство с правилами антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>7. Ознакомление с правилами приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>8. Ознакомление с правилами регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>9. Ознакомление с правилами проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>10. Изучение принципов работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>11. Ознакомление с правилами бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>12. Ознакомление с правилами хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	36
<p><b>Выполнение работ по профессии «Горничная»</b></p>	ПК 5.3	<p>1. Ознакомление с правилами использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда</p> <p>2. Ознакомление с правилами обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и</p>	18



Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
4 неделя		использования уборочного инвентаря 3. Изучение методов текущей уборки номерного фонда 4. Ознакомление с правилами уборки номерного фонда после выезда гостей 5. Изучение методов организации процесса генеральной уборки номерного фонда 6. Ознакомление с правилами генеральной уборки номерного фонда; 7. Значение этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера 8. Ознакомление с правилами использования электрооборудования для уборки номерного фонда 9. Ознакомление с правилами по охране труда 10. Значение охраны здоровья, санитарии и гигиены 11. Ознакомление с правилами антитеррористической безопасности и безопасности гостей	
<b>Заключительный этап</b>  4 неделя	-	Обработка и анализ полученной информации по результатам практики. Оформление результатов выполнения индивидуального задания. Консультация с руководителем практики (от университета, от профильной организации) при формировании отчета. Оформление отчетной документации (отчет, аттестационный лист). Согласование отчетной документации с руководителем практики (от университета, от профильной организации). Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета. Подведение итогов практики. Анализ собственной деятельности. Рефлексия умений и навыков, приобретенных в процессе прохождения практики	18
		<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>

### Содержание этапов учебной практики

**Подготовительный этап.** Обучающийся должен принять участие в организационном собрании, проводимом руководителем практики от университета и получить информацию о целях и задачах практики, формах отчетности и др. На организационном собрании обучающийся получает задания на практику, а также необходимую бланочную документацию.

Для всех обучающихся проводится инструктаж по технике безопасности и ознакомление с правилами внутреннего распорядка и ознакомление с требованиями организационно-правовых документов по охране труда и технике безопасности. При прохождении практики в профильной организации для всех обучающихся, а также руководителей практики от университета представитель профильной организации обязан провести инструктаж по охране труда до начала практики.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья руководитель разрабатывает индивидуальные задания, план и порядок прохождения практики с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

**Основной этап.** Обучающиеся решают поставленные перед ними руководителем практики практические задания.

Содержание индивидуальных заданий на практику зависит от места прохождения практики и может содержать ознакомление со спецификой функционирования профильной организации, его структурой работой различных подразделений, ознакомление с нормативной базой, должностными инструкциями, технологией выполнения задач,

особенностями формирования решений, которые считаются результатом выполнения трудовых функций, правоприменительной практикой профильной организации.

Результатами выполнения индивидуального задания могут быть приобретение первоначальных навыков работы в определённой должности, выполнение дополнительных задач, поставленных руководителем практики, осуществление систематизации и анализа собранных материалов в отчете по практике.

**Заключительный этап.** На заключительном этапе обучающиеся формируют отчет о практике, содержащий информацию и выводы по каждому заданию. При написании отчета по практике обучающийся учитывает замечания руководителя практики и после их устранения окончательно оформляет отчет.

Подготовленный отчет по практике, а также аттестационный лист представляются руководителю практики. Обучающийся проходит процедуру защиты отчета по практике. Защита отчета по практике проводится руководителем практики от университета в форме собеседования. Студент кратко докладывает о содержании своей работы во время практики, отвечает на вопросы.

По итогам практики студент осуществляет анализ собственной деятельности и рефлексию результатов профессиональных действий.

4.2. Содержание учебной практики по профессиональному модулю:  
 ПМ.04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ  
 БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

**3 СЕМЕСТР**

Виды работ по практике соответствуют требованиям ФГОС и требованиям профессиональных стандартов:

- «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н (ОТФ А, А/01.5)

- «Работник по приему и размещению гостей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н (ОТФ С, С/01.3, С/02.3; ОТФ D, D/02.3).

Этапы практики	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
<p>Подготовительный этап</p> <p><i>1 неделя</i></p>	-	<p>Организационное собрание. Консультация руководителя практики от университета.</p> <p>Получение направления на практику, материалов для прохождения практики. Подготовка плана практики.</p> <p>Ознакомление с индивидуальным заданием. Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка</p> <p>Сбор и изучение рекомендуемой литературы, получение необходимых консультаций по организации и методике проведения работ со стороны руководителя практики от университета</p> <p>Характеристика объекта практики.</p> <p>Изучение истории предприятия/ организации, формы собственности (в случае прохождения практики в организации, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля)</p>	6
<p>Основной этап:</p> <p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p>	ПК 4.1	<p><b>Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Материальные ресурсы службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</li> <li>2. Численность и функциональные обязанности сотрудников</li> <li>3. Организация рабочего места</li> <li>4. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</li> </ol>	12
<p><i>1-2 недели</i></p>	ПК 4.2	<p><b>Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка операционных процедур и стандартов службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</li> <li>2. Оформление документов службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</li> <li>3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> <li>4. Оформление бронирования с использованием телефона</li> <li>5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</li> </ol>	18

Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
		<p>6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>7. Оформление индивидуального бронирования</p> <p>8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p>	
	ПК 4.3	<p><b>Контроль текущей деятельности сотрудников бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале для поддержания требуемого уровня качества:</b></p> <p>1. Требования охраны труда на рабочем месте</p> <p>2. Разработка формы бланка контрольного листа.</p> <p>3. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>4. Создание отчетов по бронированию</p> <p>5. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	18
<p><b>Заключительный этап</b></p> <p><i>2 неделя</i></p>	-	<p>Обработка и анализ полученной информации по результатам практики. Оформление результатов выполнения индивидуального задания.</p> <p>Консультация с руководителем практики (от университета, от профильной организации) при формировании отчета.</p> <p>Оформление отчетной документации (отчет, аттестационный лист). Согласование отчетной документации с руководителем практики (от университета, от профильной организации).</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</p> <p>Подведение итогов практики. Анализ собственной деятельности. Рефлексия умений и навыков, приобретенных в процессе прохождения практики</p>	18
		<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>

## 4.3. Содержание учебной практики по профессиональному модулю:

## ПМ.02. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

## 4 СЕМЕСТР

Виды работ по практике соответствуют требованиям ФГОС и требованиям профессиональных стандартов:

- «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н (ОТФ А, А/02.5)

- «Работник по приему и размещению гостей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н (ОТФ С, С/02.3; ОТФ D, D/02.3)

Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
Подготовительный этап <i>1 неделя</i>	-	Организационное собрание. Консультация руководителя практики от университета. Получение направления на практику, материалов для прохождения практики. Подготовка плана практики. Ознакомление с индивидуальным заданием. Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка Сбор и изучение рекомендуемой литературы, получение необходимых консультаций по организации и методике проведения работ со стороны руководителя практики от университета Характеристика объекта практики. Изучение истории предприятия/ организации, формы собственности (в случае прохождения практики в организации, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля	6
Основной этап: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания <i>1-2 недели</i>	ПК 2.1	<b>Планирование потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале:</b> 1. Материальные ресурсы службы питания 2. Численность и функциональные обязанности сотрудников 3. Подготовка к обслуживанию и приему гостей. 4. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. 5. Выполнение сервировки стола к обеду. 6. Выполнение сервировки стола к ужину. 7. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.	12
	ПК 2.2	<b>Организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы:</b> 1. Разработка операционных процедур и стандартов службы питания 2. Оформление документов службы питания 3. Организация процессов подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания 4. Решение ситуаций во время встречи гостей в	18

Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
		<p>торговом зале ресторана.</p> <p>5. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.</p> <p>6. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара</p> <p>7. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Silver service</li> <li>• Банкетный сервис</li> <li>• Шведский стол</li> <li>• Gueridon Service</li> </ul> <p>8. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</p> <p>9. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</p> <p>10. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.</p> <p>11. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.</p> <p>12. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.</p> <p>13. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.</p> <p>14. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.</p>	
	ПК 2.3 ПК 2.1	<p><b>Контроль текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Требования охраны труда на рабочем месте</li> <li>2. Разработка формы бланка контрольного листа.</li> <li>3. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.</li> <li>4. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</li> </ol>	18
<p><b>Заключительный этап</b></p> <p><i>2 неделя</i></p>	-	<p>Обработка и анализ полученной информации по результатам практики. Оформление результатов выполнения индивидуального задания.</p> <p>Консультация с руководителем практики (от университета, от профильной организации) при формировании отчета.</p> <p>Оформление отчетной документации (отчет, аттестационный лист). Согласование отчетной документации с руководителем практики (от университета, от профильной организации).</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</p> <p>Подведение итогов практики. Анализ собственной деятельности. Рефлексия умений и навыков, приобретенных в процессе прохождения практики</p>	18
		<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>

## 4.4. Содержание учебной практики по профессиональному модулю:

## ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

**5 СЕМЕСТР**

Виды работ по практике соответствуют требованиям ФГОС и требованиям профессиональных стандартов:

- «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н (ОТФ А, А/03.5)

- «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 657н (ОТФ А, А/01.3, А/02.3, А/03.3)

Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
Подготовительный этап <i>1 неделя</i>	-	Организационное собрание. Консультация руководителя практики от университета. Получение направления на практику, материалов для прохождения практики. Подготовка плана практики. Ознакомление с индивидуальным заданием. Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка Сбор и изучение рекомендуемой литературы, получение необходимых консультаций по организации и методике проведения работ со стороны руководителя практики от университета Характеристика объекта практики. Изучение истории предприятия/ организации, формы собственности (в случае прохождения практики в организации, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля	6
Основной этап: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1	<b>Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b> 1. Материальные ресурсы службы питания 2. Численность и функциональные обязанности сотрудников. 3. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 4. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	24
	ПК 3.2	<b>Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</b> 1. Разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 2. Оформление документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 3. Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда 4. Правила обработки различных поверхностей номерного фонда 5. Правила подбора и использования уборочного инвентаря	30

Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
		<p>6. Правила и методы текущей уборки номерного фонда</p> <p>7. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера</p> <p>8. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</p> <p>9. Правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности госте</p> <p>11. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</p> <p>12. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>13. Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>14. Оформление документов на забытые вещи</p> <p>15. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>16. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>17. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>18. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>19. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>20. Ознакомление с системой сейфowego хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p>	
	ПК 3.3	<p><b>Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества</b></p> <p>1. Разработка формы бланка контрольного листа.</p> <p>2. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>3. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>4. Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p>	30
<p><b>Заключительный этап</b></p> <p><i>3 неделя</i></p>	-	<p>Обработка и анализ полученной информации по результатам практики. Оформление результатов выполнения индивидуального задания.</p> <p>Консультация с руководителем практики (от университета, от профильной организации) при формировании отчета.</p> <p>Оформление отчетной документации (отчет, аттестационный лист). Согласование отчетной документации с руководителем практики (от университета, от профильной организации).</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</p>	18



Этапы практики	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Виды работы на практике	Кол-во часов
		Подведение итогов практики. Анализ собственной деятельности. Рефлексия умений и навыков, приобретенных в процессе прохождения практики	
		<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

По окончании практики обучающийся представляет на кафедру следующие документы:

- направление на практику (приложение 1);
- отчет о прохождении практики (приложение 2);
- аттестационный лист (приложение 3).

Отчет и сопутствующие материалы обучающийся должен предоставить на кафедру не позднее даты защиты отчета, указанной в направлении на практику.

1. **Направление на практику** оформляется приказом ректора университета или иного уполномоченного им лица с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики. В направлении указывается полное название университета и профильной организации, сроки прохождения практики, Ф.И.О. руководителя практики от университета, дата защиты отчета по практике, руководителем практики от профильной организации ставится отметка о прибытии для прохождения практики и выбытии обучающегося из профильной организации, ставится подпись руководителя практики и печать организации.

2. По результатам практики обучающимся составляется **отчет по практике**, который утверждается организацией. Отчет о прохождении практики составляется обучающимся в соответствии с рабочим графиком (планом) проведения практики, индивидуальными заданиями и дополнительными указаниями руководителей практики от университета и от профильной организации. Отчет должен отражать отношение обучающегося к изученным материалам по вопросам деятельности организации, с которыми обучающийся знакомился, умениями и навыками, которые обучающийся приобрел в ходе практики. Отчет не является повторением содержания дневника, а должен носить аналитический характер. К отчету о прохождении практики должны быть приложены документы, составленные самим обучающимся при прохождении практики.

В качестве **приложения к отчету** обучающийся (при необходимости) оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

3. По результатам практики руководителями практики от организации и от университета формируется **аттестационный лист**, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций. В аттестационном листе, который выдается обучающемуся по завершению прохождения практики, руководителями от организации и от университета отражается оценка уровня сформированности каждой профессиональной компетенции в разрезе уровней в соответствии с установленной шкалой оценки. Аттестационный лист подписывается руководителем практики от организации и от университета.

### 5.2. Требования к предоставлению материалов о результатах прохождения практики

По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией (в случае прохождения практики в профильной организации).

Отчет о прохождении производственной практики оформляется с использованием средств MS Office и представляется для защиты в печатном виде руководителю практики.

Содержание отчета по практике должно полностью соответствовать программе практики с кратким изложением всех вопросов, отражать умение студента применять на практике теоретические знания, полученные при изучении профессиональных модулей.

Отчет должен иметь следующую структуру:

- 1) титульный лист;
- 2) содержание;
- 3) введение (цели и задачи практики с учетом видов профессиональной деятельности)
- 4) текстовая часть отчета, которая содержит изложение результатов практической деятельности студента по видам выполняемых работ в соответствии с совместным рабочим графиком (планом) проведения практики. Объем текстовой части отчета по практике должен быть не менее 20 стр. (шрифт 12 пт, 1,5 интервала).

В текстовой части отчета:

- приводится описание места прохождения практики (структурного подразделения университета или профильной организации). На основании документов, изучаемых на практике, могут быть даны общие организационные характеристики профильной организации; специфика применяемых технологий, нормативно-правовая база и т.д.; описание деятельности структурного (ых) подразделения (й) профильной организации, краткая характеристика направлений их деятельности, другое;

- приводится описание порядка соблюдения требований охраны труда, техники безопасности и пожарной безопасности, действующей в профильной организации;

- приводится должностная инструкция, на основании которой были сформированы служебные обязанности практиканта при прохождении практики (при наличии). При отсутствии такого документа приводится перечень трудовых действий обучающегося при прохождении практики;

- осуществляется подробное описание работ, выполненных в соответствии с программой практики и дневником прохождения практики. Приводится информация и выводы по каждому заданию, предусмотренному программой практики;

Описание проделанной работы могут сопровождаться схемами, образцами заполненных документов, а также ссылками на использованную литературу и материалы предприятия.

- 5) заключение, в котором содержатся выводы и предложения по результатам практики;

- 6) список использованных источников (нормативные правовые документы, внутренние документы базы практики, специальная литература, Интернет-ресурсы и т.п.);

- 7) приложения. Приложения, как правило, включают нормативные акты, статистическую информацию, графические, аудио-, фото-, видео- материалы, наглядные образцы, изделия, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Отчет заверяется подписью руководителя и печатью профильной организации.

Для предоставления на утверждение руководителю практики от университета документация о прохождении практики брошюруется в следующем порядке:

- направление на практику с отметкой о прибытии и выбытии обучающегося;

- аттестационный лист с дифференцированной оценкой по результатам практики;

- отчет о прохождении практики с приложениями.

Оформление отчета должно соответствовать установленным требованиям.

Текстовая часть работы (материалы по разделам) оформляется в виде пояснительной записки на листах формата А4. При наборе пояснительной записки установить следующие размеры полей: верхнее - 2,0 см., нижнее - 2,0 см., левое - 2,5 см., правое - 1,5 см., интервал 1,5. Текст записки оформляется шрифтом TimesNewRoman (шрифт 12 пт, 1,5 интервала). Выставить выравнивание текста и заголовков «по ширине страницы». Нумерация страниц проставляется в «верхнем колонтитуле» по центру страницы. Титульный лист не нумеруется.

Текст пояснительной записки разделяют на разделы и подразделы. Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки и записанные с абзацного отступа. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела, номер подраздела состоит из номера раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела, а также после названия раздела или подраздела, точка не допускается. Каждый раздел начинается с нового листа.

### **5.3. Проведение инструктажа по охране труда**

Для всех обучающихся, а также руководителей практики от университета представитель профильной организации обязан провести инструктаж по охране труда до начала практики.

Обучающиеся, участвующие в производственной деятельности организации, проходят в установленном порядке вводный инструктаж, который проводит специалист по охране труда или работник, на которого приказом руководителя организации (или уполномоченного им лица) возложены эти обязанности.

Вводный инструктаж по охране труда проводится по программе, разработанной на основании законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации с учетом специфики деятельности профильной организации и утвержденной в установленном порядке руководителем организации (или уполномоченным им лицом).

Кроме вводного инструктажа по охране труда, проводится первичный инструктаж на рабочем месте, повторный, внеплановый и целевой инструктажи. Первичный инструктаж на рабочем месте, повторный, внеплановый и целевой инструктажи проводит непосредственный руководитель (производитель) работ (мастер, прораб, преподаватель и так далее), прошедший в установленном порядке обучение по охране труда и проверку знаний требований охраны труда.

Проведение инструктажей по охране труда включает в себя ознакомление обучающихся с имеющимися опасными или вредными производственными факторами, изучение требований охраны труда, содержащихся в локальных нормативных актах организации, инструкциях по охране труда, технической, эксплуатационной документации, а также применение безопасных методов и приемов выполнения работ.

Инструктаж по охране труда завершается устным собеседованием по приобретенным обучающимся знаниям и навыкам, безопасным приемам работы, лицом, проводившим инструктаж.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в соответствующих журналах проведения инструктажей, с указанием подписи инструктируемого и подписи инструктирующего, а также даты проведения инструктажа.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

### 6.1. Описание показателей оценивания компетенций и шкал оценивания

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения выполнения обучающимися заданий, предусмотренных программой практики, и в ходе промежуточной аттестации (дифференцированный зачет).

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;
- оформление отчета по практике, в соответствии с требованиями;
- наличие презентационного материала, в полной степени иллюстрирующего отчет по практике (если требуется);
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы при защите отчета по практике.

### Формы и методы контроля и оценки результатов обучения при прохождении практики

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<b>Практический опыт:</b> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. <b>Умения:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; - аттестационный лист
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<b>Практический опыт:</b> Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке <b>Умения:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; - аттестационный лист
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества <b>Умения:</b> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; - аттестационный лист
ПК 2.1. Планировать потребности	<b>Практический опыт:</b> планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале	-экспертное наблюдение и оценка выполнения

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
службы питания в материальных ресурсах и персонале.	<b>Умения:</b> 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	заданий; -отчет по практике; - аттестационный лист
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<b>Практический опыт:</b> 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 <b>Умения:</b> 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	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; - аттестационный лист
ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей <b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; - аттестационный лист
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<b>Практический опыт:</b> планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.. <b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; - аттестационный лист
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке <b>Умения:</b> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; - аттестационный лист
ПК 3.3. Контролировать	<b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации	-экспертное наблюдение и

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей <b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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	оценка выполнения заданий; - отчет по практике; - аттестационный лист
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале <b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; - отчет по практике; - аттестационный лист
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<b>Практический опыт:</b> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлению конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке <b>Умения:</b> 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; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; - отчет по практике; - аттестационный лист
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; <b>Умения:</b> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; - отчет по практике; - аттестационный лист

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 5.1. Информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>	<p><b>Практический опыт:</b> 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; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; вести журнал передачи смены</p> <p><b>Умения:</b> 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; прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; подготовка отчетов о своей работе за смену</p>	<p>-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; - аттестационный лист</p>
<p>ПК 5.2. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного</p>	<p><b>Практический опыт:</b> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; информировать о деятельности служб и</p>	<p>-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; - аттестационный</p>



Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>комплекса или иного средства размещения</p>	<p>услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p><b>Умения:</b> встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>	<p>лист</p>
<p>ПК 5.3. Выполнять уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p><b>Практический опыт:</b> комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда; проверка исправности и функционирования инвентаря/ оборудования в номерном фонде; комплектование номерного фонда расходными материалами; смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; контроль ассортимента минибара в номерном фонде; уборка ванной комнаты в номерном фонде; уборка спальни, комнат в номерном фонде; сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; выявление</p>	<p>-экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий; -отчет по практике; - аттестационный лист</p>

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	<p>дефектов и поломок мебели в номерном фонде; проверка наличия и сохранности всех предметов в номерном фонде; регистрация забытых и потерянных гостями (клиентами) вещей; сдача в стирку гардин и тюля с их заменой; сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения; прием номера при выезде гостя.</p> <p><b>Умения:</b> подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера; проводить текущую уборку номерного фонда; проводить уборку номерного фонда после выезда гостей; проводить генеральную уборку номерного фонда; подбирать моющие средства и правильно их использовать для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и различные загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в уборке номерного фонда</p>	

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по практике</p>

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<b>Умения:</b> определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по практике
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по практике
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	<b>Умения:</b> описывать значимость своей специальности	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по практике
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	<b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по практике

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по практике
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<b>Умения:</b> понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по практике

Для описания показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования в ходе учебной практики и описания шкал оценивания применяется единый подход согласно балльно-рейтинговой системы, действующей в университете.

#### Шкала оценки результатов прохождения практики, сформированности результатов обучения при прохождении практики

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценивания результатов обучения при прохождении практики		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет дифференцированный (проверка и защита отчета по практике)	допускаются все студенты, выполнившие программу практики и предоставившие все отчетные документы	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

#### 6.2. Описание критериев оценивания результатов обучения при прохождении практики

Формы и методы контроля и оценки	Уровень освоения компетенций		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 85,9-70 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 69,9-61 балл
Оценивание выполнения программы практики	Обучающийся своевременно и качественно выполнил весь объем работы,	Обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессиональных и	Обучающийся выполнил программу полностью, однако часть заданий вызвала затруднения в

Формы и методы контроля и оценки	Уровень освоения компетенций		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 85,9-70 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 69,9-61 балл
(экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий)	требуемой программой практики; показал глубокую теоретическую и профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики; ответственно и с интересом относился к своей работе. Индивидуальные задания выполнены в полном объеме, присутствует авторская позиция	методических вопросов в объеме практики; полностью выполнил программу с незначительными отклонениями качественных параметров; проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности	представлении их анализа; не проявил глубоких теорий и умений на практике при планировании задач и их разрешения; в процессе работы достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности не продемонстрировал
Оценивание письменного отчета по практике	Отчет по практике подготовлен в полном объеме и в соответствии с требованиями к содержанию и оформлению. Обучающийся способен ставить цели и задачи практики в соответствии с видом профессиональной деятельности, самостоятельно определять свою роль при прохождении этапов практики. Индивидуальное задание раскрыто полностью. Результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности. Материал изложен грамотно, доказательно. Свободно используются понятия, термины, формулировки. Обучающийся соотносит выполненные задания с формированием компетенций. Отчет содержит приложения, подтверждающие приобретение практического опыта. Отчет сдан на проверку в установленные сроки	Отчет по практике подготовлен в соответствии с требованиями к содержанию и оформлению. Обучающийся способен ставить цели и задачи практики в соответствии с видом профессиональной деятельности, самостоятельно определять свою роль при прохождении этапов практики. Индивидуальное задание раскрыто полностью. Материал изложен четко и полно, но не всегда последовательно и требует корректировки. Грамотно используется профессиональная терминология. Описываются и анализируются выполненные задания, но обучающийся не всегда соотносит выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции	Отчет носит описательный характер, без элементов анализа. Низкий уровень владения профессионально стиливым изложением материала. Индивидуальное задание раскрыто не полностью. Низкий уровень оформления документации по практике, низкий уровень владения методологической терминологией. Не умеет доказательно представить материал. Низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций
Аттестационный лист	В аттестационном листе уровень освоения обучающимся большинства компетенций оценен руководителями практики от организации	В аттестационном листе уровень освоения обучающимся большинства компетенций оценен руководителями практики от организации и от университета на	В аттестационном листе уровень освоения обучающимся большинства компетенций оценен руководителями практики от

Формы и методы контроля и оценки	Уровень освоения компетенций		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 85,9-70 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 69,9-61 балл
	и от университета на повышенном уровне (отлично)	пороговом уровне (хорошо)	организации и от университета на пороговом уровне (удовлетворительно)
Проверка и защита отчета по практике	Отчетные документы в полном объеме и без нарушения сроков представлены к защите отчета. Демонстрирует знание программного материала, и представляет все необходимые приложения, подтверждающие полученный практический опыт при прохождении практики. При защите отчета дает правильные и полные ответы на все поставленные вопросы. Показывает всесторонние, глубокие, систематизированные знания вопросов и умение применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.	Отчетные документы в полном объеме и без нарушения сроков представлены к защите отчета. В основном демонстрирует знание программного материала, и представляет необходимые приложения, подтверждающие полученный практический опыт при прохождении практики, но в недостаточном объеме. Твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.	Отчетные документы представлены с нарушением установленных сроков и/или не в полном объеме. При защите отчета демонстрирует фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий.
Итоговая обобщенная оценка сформированности компетенций при прохождении практики	Большинство компетенций сформированы на повышенном уровне. Имеющихся знаний, умений, навыков и практического опыта в полной мере достаточно для решения стандартных и нестандартных профессиональных задач по видам деятельности	Все компетенции сформированы на пороговом или повышенном уровнях. Имеющихся знаний, умений, практического опыта в целом достаточно для решения стандартных профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по некоторым видам деятельности	Все компетенции сформированы, но большинство на пороговом уровне. Имеющихся знаний, умений, практического опыта в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по большинству видов деятельности

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

### 7.1. Перечень учебной литературы

Нормативно-правовые документы:

1. Российская Федерация. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая [Электронный ресурс] : от 26.01.1996 № 14-ФЗ : (ред. от 18.03.2019) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Гл. 54. Коммерческая концессия.
2. Российская Федерация. Законы. О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 27.07.2007 N 209-ФЗ : (ред. от 27.12.2019) // КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
3. Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии [Электронный ресурс] : федер. закон № 16-ФЗ от 05.02.2018 // СПС Гарант. – Режим доступа :<https://www.garant.ru>.
4. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Положение о классификации гостиниц [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 // СПС Гарант. – Режим доступа <https://base.garant.ru>
5. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 // КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
6. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] :от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 18.04.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

#### Основная литература:

7. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме [Электронный ресурс] : учеб. для студентов сред. проф. образования по специальностям 43.02.10 "Туризм", 43.02.11 "Гостин. сервис" / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 213 с. - (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1013811>.
8. Виханский, О. С. Менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. для сред. спец. учеб. заведений / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2018. - 286 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961778>.
9. Герасимов, Б. И. Маркетинг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Б. И. Герасимов, В. В. Жариков, М. В. Жарикова. - 2-е изд. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2016. - 319 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=537690>
10. Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : учеб. пособие [по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис"] / Л. П. Гончарова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М [и др.], 2018. - 177 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=987236>.
11. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2016. - 365 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 338-339. - Прил. - Глоссарий. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>
12. Маньковская, З. В. Английский язык [Электронный ресурс] : учеб. пособие для СПО / З. В. Маньковская. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 200 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1003044>.
13. Маньковская, З. В. Английский язык в ситуациях повседневного делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие по англ. яз. по специальности "Перевод и переводоведение" направления "Лингвистика и межкультур. коммуникация" / З. В. Маньковская. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 223 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=752506>.
14. Маркетинг [Электронный ресурс] : учеб. для сред. проф. образования / В. П. Федько [и др.] ; под ред. В. П. Федько. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М [и др.], 2017. - 368 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=881385>.

15. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальности "Маркетинг" и др. экон. специальностям / В. Т. Гришина [и др.] под ред. Ю. В. Морозова, В. Т. Гришиной. - 9-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 445 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415400>
16. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н. Г. Новикова [и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - М. : КноРус, 2016. - 192 с.
17. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с. : табл. - Практикум. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554704>
18. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100) "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

#### Дополнительная литература:

- 19.Алексунин, В. А. Маркетинг [Электронный ресурс] : учеб. для сред. проф. образования по группе специальностей "Экономика и упр." / В. А. Алексунин. - 6-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 199 с. - Прил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511979>.
20. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#>.
- 21.Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=773630>.
- 22.Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учеб. для вузов по направлению "Гостинич. дело" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия. - 2012. - 256 с. [Безопасный отель] [Текст] // Гостинич. дело. - 2016. - № 2. - С. 16-39
- 23.Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 101100.62 "Гостинич. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Дмитриева [и др.] ; под ред. Н. А. Зайцевой ; Федер. ин-т развития образования. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2015. - 352 с. - Библиогр.: с. 348. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>
- 24.Ишимцева, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства [Текст] : учеб.пособие для сред. проф. образования / К. В. Ишимцева, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. - М. : Альфа-М [и др.], 2015. - 189 с.
- 25.Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для СПО / К. В. Кабанова, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 203 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=947559>
26. Кисляков, Г. В. Менеджмент: основные термины и понятия [Электронный ресурс] / Г. В. Кисляков, Н. А. Кислякова. - 2-е изд. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=553749>.
- 27.Кожевина, О. В. Терминология теории управления. Словарь базовых управленческих терминов [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 080200.62 "Менеджмент", 081100.62 "Гос. и муницип. упр." (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Кожевина. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 155 с.
28. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. - М. : Дашков и К, 2015. - 204 с. : табл. - Библиогр.: с. 201-204. - (Учебные издания для бакалавров)



29. Семенова, М. Ю. Английский язык: туризм и сервис [Текст] : учеб.пособие для СПО по специальностям "Туризм", "Гостинич. сервис" / М. Ю. Семенова. - М. : КНОРУС, 2016. - 260 с.

#### Периодическая литература:

1. Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса
2. Современные проблемы сервиса и туризма

#### 7.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. Polpred.com. Обзор СМИ. Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://polpred.com/>. - Загл. с экрана.
2. Standards [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://standards.narod.ru/gosts>.
3. ИНФОМенеджмент [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://infomanagement.ru/>. - Загл. с экрана.
4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл. с экрана.
6. Федеральное агентство по техническому регулированию [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gost.ru/wps/portal>. - Загл. с экрана.
7. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> -
8. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. - Загл. с экрана.
9. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

#### 7.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение ГИА (ИА) осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## 8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Практика проводится в структурных подразделениях университета, предназначенных для проведения практической подготовки, или в профильных организациях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля (далее - организация), и университетом.

Для прохождения практики в университете используется следующее материально-техническое обеспечение:

- лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, компьютерами с лицензионным программным обеспечением;
- аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Основное учебное оборудование:

- персональные компьютеры, объединенные в локальную сеть, с выходом в Интернет;
- технические средства для демонстрации теоретического и практического материала: персональный компьютер, мультимедиа-оборудование.

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест практической подготовки при проведении практики в профильной организации соответствует содержанию деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

Для проведения промежуточной аттестации по практике используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

## 9. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости программа практики может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения практики устанавливается с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья, в соответствии с требованиями ФГОС.

Выбор мест прохождения практик для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом их доступности для данных обучающихся и рекомендациями медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программы реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда в соответствии с нозологией.

При направлении инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья в профильную организацию для прохождения предусмотренной учебным планом практики университет согласовывает с профильной организацией условия и виды труда с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида. При необходимости для прохождения практик могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нозологий, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся – инвалидом трудовых функций.

Обучающемуся с ограниченными возможностями здоровья необходимо написать заявление на имя ректора университета в срок не позднее одного месяца до начала практики. К заявлению прикладываются подтверждающие документы о необходимости подбора места практики с учетом его нозологии. Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья, в случае, когда он способен проходить практику на общих основаниях должен указать в заявлении, что не нуждается в создании определенных условий и подбора специального места прохождения практики.

Кафедра должна не позднее, чем за месяц до начала практики информировать отдел мониторинга, практической подготовки и трудоустройства о необходимости подбора места практики студенту с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с его программой подготовки и индивидуальными особенностями

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

Направление на практику

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
 федеральное государственное бюджетное  
 образовательное учреждение высшего образования  
 «Поволжский государственный  
 университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)  
 ул. Гагарина, д. 4, г. Тольятти, 445017

Направление на практику

Обучающийся \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

института (факультета) \_\_\_\_\_ курса группы \_\_\_\_\_

направляется в \_\_\_\_\_

наименование практики \_\_\_\_\_

Срок практики с \_\_\_\_\_ года по \_\_\_\_\_ года.

Руководитель практики от университета

\_\_\_\_\_

Дата защиты отчета по практике

\_\_\_\_\_

Ректор университета

**Отметка о выполнении практики**

Прибыл в организацию " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.

М.П.

\_\_\_\_\_

подпись

Руководитель практики от профильной  
 организации

Выбытие с организации " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.

М.П. (при наличии)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

подпись

Титульный лист отчета по практике

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

ОТЧЕТ

о прохождении учебной (производственной, производственной (преддипломной)) практики

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_

Выполнил обучающийся: \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

Группа: \_\_\_\_\_

Руководитель практики  
от профильной организации:

Должность \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Руководитель практики от университета:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Оценка \_\_\_\_\_

Тольятти, 20\_\_г.

