

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.06.2026 12:36:59  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничный сервис и туризм

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Среднее общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2026

Челябинск 2026

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств .....	3
1.1. Область применения .....	3
1.2. Планируемые результаты освоения компетенций .....	13
1.3. Показатели оценки результатов обучения .....	28
2. Задания для контроля и оценки результатов .....	32
3. Критерии оценивания.....	36

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по производственной практике (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций при прохождении производственной практики основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – Образовательная программа) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство:

#### *Общие компетенции (ОК)*

Код	Содержание компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные способы поиска, анализа и интерпретацию информации и информационные технологии, необходимые для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

#### *профессиональные компетенции (ПК)*

Вид профессиональной деятельности	Код	Содержание формируемых компетенций
1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
2. Предоставление гостиничных услуг	ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
	ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
	ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

	ПК 2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг
	ПК 2.5	Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии
3.Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
	ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
	ПК 2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

## 1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения рабочей программы учебной практики учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций.

*Общие компетенции:*

Код компетенции	Формируемые компетенции	Умения, знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<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; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>

ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> определять задачи для 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, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p> <p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>

ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p><b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; организовывать профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;</p> <p><b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона, правила проведения в чрезвычайных ситуациях</p>
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения</p> <p><b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных 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</p> <p><b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

*Профессиональные компетенции:*

Виды	Код и наименование	Показатели освоения компетенции
------	--------------------	---------------------------------

деятельности	компетенции	
<p>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства</p>	<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p><b>Навыки:</b> производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</p>
		<p><b>Умения:</b> владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения;</p>
		<p><b>Знания:</b> законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;</p>
	<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p><b>Навыки:</b> осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p>
		<p><b>Умения:</b> взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</p>
		<p><b>Знания:</b> основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы делопроизводства;</p>
	<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p><b>Навыки:</b> производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p>
		<p><b>Умения:</b> владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</p>
		<p><b>Знания:</b> законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства</p>

		<p>Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;</p>
	<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p><b>Навыки:</b> использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</p> <p><b>Умения:</b> владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</p> <p><b>Знания:</b> законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;</p>
<p>Предоставление гостиничных услуг</p>	<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p><b>Навыки:</b> оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного</p>

		<p>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; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p><b>Умения:</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; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных</p>
--	--	--

		<p>ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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;</p> <p><b>Знания:</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда: основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных</p>
--	--	--

		<p>средствах размещения;</p>
	<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p><b>Навыки:</b> контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовка отчетов о своей работе за смену; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</p> <p><b>Умения:</b> анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</p> <p><b>Знания:</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы</p>

		<p>охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p>
	<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p><b>Навыки:</b> 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; информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в</p>

		<p>соответствии с поступившими заказами;</p> <p><b>Умения:</b> 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; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; предоставлять гостям первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги; регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания;</p> <p><b>Знания:</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного</p>
--	--	--

		<p>и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p>
	<p>ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p><b>Навыки:</b> оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности организации и контролю соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p>

		<p><b>Умения:</b> осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; вести журнал передачи смены;</p> <p><b>Знания:</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в</p>
--	--	---

		<p>гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>
	<p>ПК 2.5 Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии</p>	<p><b>Навыки:</b> встреча и приветствие гостей в организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания; подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для блюд, напитков, свежевыжатых соков; реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; досервировка стола в соответствие с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья;</p> <p><b>Умения:</b> комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к</p>

		<p>качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам</p> <p><b>Знания:</b> законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов</p>
--	--	--

		<p>со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях</p>
<p>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</p>	<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p><b>Навыки:</b> оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств</p>

		<p>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; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p><b>Умения:</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; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве</p>
--	--	--

		<p>размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p>
		<p><b>Знания:</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда: основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения</p>

		и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
	ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<p><b>Навыки:</b> контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовка отчетов о своей работе за смену; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</p> <p><b>Умения:</b> анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</p> <p><b>Знания:</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема</p>

		<p>и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p>
	<p>ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p><b>Навыки:</b> оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности организации и контролю соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p>

		<p>осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; вести журнал передачи смены;</p>
		<p><b>Знания:</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения</p>

		и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
--	--	--

### 1.3. Показатели оценки результатов обучения

Содержание практики	Результаты обучения (ОК, ПК)	Вид контроля	Наименование оценочного средства / форма контроля
<b>4 семестр</b>			
<b>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
Введение. Охрана труда и техники безопасности. Санитарно-эпидемиологические нормы и требования на рабочем месте.	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 1.1- 1.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания
Анализ структуры управления предприятия туризма и гостеприимства	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 1.1- 1.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Изучение документации, регламентирующей деятельность предприятия туризма и гостеприимства	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 1.1- 1.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Изучение ассортимента основных и дополнительных услуг	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 1.1- 1.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Изучение стандартов обслуживания	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 1.1- 1.43	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы на предприятии	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 1.1- 1.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Оформление отчета, защита	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 1.1- 1.4	Промежуточный	Подготовка к защите отчета
<b>ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг</b>			
Введение. Охрана труда и техники безопасности. Санитарно-эпидемиологические нормы и требования на рабочем месте.	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Анализ структуры управления службы приема и размещения	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника

			Составление отчета
Отработка навыков работы администратора / портье	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Отработка навыков по проведению различных типов бронирования	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями, техническими и телекоммуникационными средствами	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Проведение расчетов с гостями предприятия гостеприимства и туризма	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Проведение текущего аудита службы приема и размещения предприятия гостеприимства и туризма	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Отработка навыков регистрации и выписки различных категорий потребителей гостиничных услуг	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Применение и контроль использования профессионального оборудования и инвентаря, моющих и дезинфицирующих средств	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Отработка навыков и контроль по проведению различных видов уборочных работ.	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета

Отработка техники обслуживания различных типов сервиса	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Приобретение практического опыта по организации питания гостей	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Оформление отчетной документации	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Оформление отчета, защита	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Промежуточный	Подготовка к защите отчета
<b>ПМ.03</b> Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих			
Введение. Охрана труда и техники безопасности. Санитарно-эпидемиологические нормы и требования на рабочем месте.	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.2; ПК 2.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Отработка навыков работы администратора / портье	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.2; ПК 2.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями, техническими и телекоммуникационными средствами	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.2; ПК 2.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Проведение расчетов с гостями предприятия гостеприимства и туризма	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.2; ПК 2.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Проведение текущего аудита службы приема и размещения предприятия гостеприимства и туризма	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.2; ПК 2.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.2; ПК 2.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Отработка навыков регистрации и выписки различных категорий потребителей гостиничных услуг.	ОК 01-02; ОК 04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.2; ПК 2.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Оформление отчета, защита	ОК 01-02; ОК	Промежуточный	Подготовка к защите

	04-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.2; ПК 2.4		отчета
--	--	--	--------

### **Система контроля и оценки результатов освоения практического опыта, умений и усвоения знаний**

В соответствии с учебным планом предусмотрен текущий контроль во время прохождения практической подготовки и промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета с выставлением итоговой оценки.

### **2. Задания для контроля и оценки результатов**

Отчет по производственной практике включает в себя характеристику объекта исследования – предприятия туризм и гостеприимства. Общая характеристика предприятия включает в себя название, юридический адрес, организационно-правовую форму, юридический адрес, категорию звездности, описание номерного фонда, организационную структуру предприятия.

### **Индивидуальное задание для текущего контроля (4 семестр)**

В ходе производственной практике необходимо:

- планировать и стимулировать деятельность сотрудников службы питания: проанализировать корпоративную культуру предприятия, систему обучения персонала (курсы повышения квалификации, тренинги, мастер-классы и др.), методы стимулирования персонала);
- приобрести практический опыт по обслуживанию гостей по бронированию, встрече, регистрации, размещении и выписки гостей;
- закрепить навыки должности Портье;
- получить практический опыт по технике обслуживания потребителей и организации питания гостей на предприятиях туризма и гостеприимства;
- овладеть техниками уборки номерного фонда предприятия туризма и гостеприимства;
- выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж предприятия туризма и гостеприимства.

### **Требования к ведению дневника по производственной практике**

Дневник по производственной практике является документом, по которому обучающийся подтверждает выполнение рабочей программы производственной практики. Записи в дневнике должны вестись ежедневно и содержать перечень выполненных работ за день.

Дневник по производственной практике (далее – Дневник) должен быть написан логически последовательно, литературным языком. Не должны употребляться сложно построенные предложения и чрезмерно краткие лаконичные фразы, слабо между собой связанные, допускающие двойные толкования и т. д.

Дневник ежедневно просматривает руководитель производственной практики.

Дневник прилагается к отчету по производственной практике и сдается для проверки руководителю практики от образовательной организации.

### **Требования к составлению отчета по производственной практике**

Отчет по производственной практике является основным документом обучающегося, отражающим, выполненную им, во время практики, работу. Отчет по производственной практике (далее – Отчет) составляется индивидуально каждым обучающимся.

В отчете должны быть отражены сведения, полученные обучающимся на экскурсиях, даны элементы технического анализа и критики с точки зрения безопасности отдельных участков производственного процесса. Отчет обучающегося о практике должен включать текстовый, графический и другой иллюстрированный материалы. Рекомендуются следующий порядок размещения материала в отчете:

— *Титульный лист* - это первая (заглавная) страница работы, на нем необходимо указать наименование вида практики;

— *Содержание* - перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц;

— *Введение* - содержит цели и задачи прохождения производственной практики. Здесь же следует аргументировать актуальность производственной практики и указать, какие нормативно-правовые документы использовались. Объём введения не превышает 1-2-х страниц;

— *Основная часть* - в данном разделе обучающийся даёт подробный отчёт о выполнении индивидуального задания и описывает изученные и отработанные вопросы, предложенные в программе производственной практики.

— *Заключение* - раздел отчёта, в котором обучающийся высказывает своё мнение об эффективности производственной практики в целом, социальной значимости своей будущей специальности. На основе изученного практического материала во время производственной практики обучающемуся следует выявить как положительные, так и отрицательные стороны деятельности базы практики, а также предложить мероприятия по устранению выявленных недостатков и дальнейшему совершенствованию работы. Формулировать их нужно кратко и чётко.

— *Список использованных источников* - начинается с перечня нормативно - правовых документов. За ними располагаются методические и учебные пособия, периодические издания, адреса веб-сайтов. Все источники перечисляются в алфавитном порядке, иностранные материалы следуют после русских.

— *Приложения* - раздел, содержащий образцы и копии документов, рисунки, таблицы, фотографии и т.д., по перечню приложений, указанному в программе производственной практики.

При написании отчёта изученный материал должен быть изложен своими словами, без дословного заимствования из учебников и других литературных источников.

### **Требования к защите отчета по производственной практике**

По окончании срока производственной практики отчет сдается на проверку руководителю практики от образовательной организации. Защита отчета предполагает получение дифференцированной оценки, принимая во внимание качество отчета и устный ответы обучающегося на вопросы по прохождению и результатам производственной практики.

Обучающийся, не выполнивший программу производственной практики и получившей отрицательную оценку при защите отчета, направляется на практику повторно или отчисляется из института как имеющий академическую задолженность.

Процедура проведения защиты отчета по производственной практике и документы необходимые для допуска обучающегося к защите отчета и сроки сдачи отражены в рабочей программе производственной практики.

## **3. Критерии оценивания**

*Критерии оценивания индивидуального задания на производственную практику*

Оценка «Отлично»:

- Индивидуальное задание выполнено в полном объеме,
- студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению

Оценка «Хорошо»:

- Индивидуальное задание выполнено в полном объеме,
- имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала

Оценка «Удовлетворительно»:

- Задание в целом выполнено,
- однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания,
- имеются замечания по оформлению собранного материала

Оценка «Неудовлетворительно»:

- Задание выполнено лишь частично,
- Имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала

*Критерии оценивания отчета на производственную практику*

Оценка «Отлично»:

- оформление и содержание отчета по производственной практике в полном объеме соответствует требованиям, предъявляемым образовательной организацией;
- отражены цели и задачи программы производственной практики.
- не нарушены сроки сдачи отчета по производственной практике.
- точность и обоснованность выводов в отчете по производственной практике соответствует.
- представлена положительная характеристика от руководителя практики.

Оценка «Хорошо»

- оформление и содержание отчета по производственной практике соответствует требованиям, предъявляемым в образовательной организации.
- отражены цели и задачи программы производственной практики
- не нарушены сроки сдачи отчета по производственной практике.
- точность и обоснованность выводов в отчете соответствует.
- представлена положительная характеристика от руководителя практики.

Оценка «Удовлетворительно»

- оформление и содержание отчета по производственной практике соответствует требованиям, предъявляемым в образовательной организации, прослеживается небрежность.
- отражены цели и задачи программы производственной практики не полностью.
- нарушены сроки сдачи отчета по производственной практике.
- точность и обоснованность выводов в отчете частично соответствует.
- представлена положительная характеристика от руководителя практики.

Оценка «Неудовлетворительно»

- оформление и содержание отчета по производственной практике не полностью соответствует требованиям, предъявляемым в образовательной организации.
- не отражены цели и задачи программы производственной практики
- нарушены сроки сдачи отчета по производственной практике.
- точность и обоснованность выводов в отчете не соответствует.
- представлена положительная характеристика от руководителя практики с замечаниями.

*Критерии оценивания защиты отчета по производственной практике*

Оценка «Отлично»:

- обучающийся демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики;
- стилистически грамотно, логически правильно излагает ответы на вопросы;

- дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам, предусмотренным программой производственной практики.

Оценка «Хорошо»:

- обучающийся демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии лишь несущественных неточностей в изложении содержания основных и дополнительных ответов;
- владеет необходимой для ответа терминологией;
- недостаточно полно раскрывает сущность вопроса;
- допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах преподавателя.

Оценка «Удовлетворительно»:

- обучающийся демонстрирует недостаточно последовательные знания по вопросам программы производственной практики;
- использует специальную терминологию, но могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые обучающийся затрудняется исправить самостоятельно;
- способен самостоятельно, но не глубоко, анализировать материал, раскрывает сущность
- решаемой проблемы только при наводящих вопросах преподавателя.

Оценка «Неудовлетворительно»:

- обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики;
- не владеет минимально необходимой терминологией;
- допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно