

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Усынин Максим Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.04.2019 17:34:57

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  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Основное общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2024

Челябинск 2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт фонда оценочных средств .....	3
1.1. Область применения .....	3
1.2. Планируемые результаты освоения компетенций .....	4
1.3. Показатели оценки результатов обучения .....	17
2. Задания для контроля и оценки результатов .....	22
3. Критерии оценивания .....	26

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Область применения

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

#### *Общие компетенции (ОК)*

<b>Код</b>	<b>Содержание компетенций</b>
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 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
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)*

<b>Вид профессиональной деятельности</b>	<b>Код</b>	<b>Содержание формируемых компетенций</b>
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

## 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 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>

		<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>
OK 02	<p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<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>
OK 03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</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>

		<b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
OK 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<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
		<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
OK 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального культурного контекста	<b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
		<b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
OK 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об	<b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения

	изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	в	<b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства;  организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
OK 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		<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  <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 объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы  <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

*Профессиональные компетенции:*

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>Навыки:</b> производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;  <b>Умения:</b> владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения,

гостеприимства		включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения;
		<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>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		<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>
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		<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 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>

		делового общения; основы делопроизводства;
	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<b>Навыки:</b> использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; <b>Умения:</b> владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<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>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 использование 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 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>
--	--	---

	<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 средствах размещения;
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<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

		<p>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 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</p>

		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;
	ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<b>Навыки:</b> помочь 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 соответствии с поступившими заказами; <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

	<p>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 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</p>
--	---

		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;
	ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований предоставлению гостиничных услуг	<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 контроля 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</p>

		<p>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 и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>
	ПК 2.5. Организация	<b>Навыки:</b> встреча и приветствие гостей в

	обслуживания и питания в гостиничном предприятии	<p>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 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</p>
--	--	---

		<p>блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснить 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 ресторанных этикета и требования ресторанных 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 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</p>

		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
--	--	---

### 1.3. Показатели оценки результатов обучения

Содержание учебной 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 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 1.1-1.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания
Анализ структуры управления предприятия туризма и гостеприимства	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 1.1-1.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника
Изучение документации, регламентирующей деятельность предприятия туризма и гостеприимства	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 1.1-1.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника
Изучение ассортимента основных и дополнительных услуг	ОК 01-11 ПК 1.1-1.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника
Изучение стандартов	ОК 01-05; ОК	Текущий	Выполнение

обслуживания	07; ОК 09 ПК 1.1-1.4		индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Отработка навыков общения с потребителем	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 1.1-1.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
<i>Оформление отчета, защита</i>	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 1.1-1.4	Итоговый	Дифференцированный зачет

**4 семестр****ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг**

Введение. Охрана труда и техники безопасности. Санитарно-эпидемиологические нормы и требования на рабочем месте	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1-2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника
Изучение должностных инструкций персонала	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1-2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника
Отработка стандартов регистрации, выписки и размещения гостей	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1-2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника
Отработка стандартов обслуживания номерного фонда отеля	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1-2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника
Отработка стандартов бронирования и продаж гостиничных услуг	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1-2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника
Отработка стандартов предоставления услуг питания	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1-2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Оформление отчета, защита	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1-2.5	Итоговый	Дифференцированный зачет

**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 учебной практике включает в себя характеристику объекта исследования – предприятие туризма 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 учебной практики необходимо:

- ознакомиться с техникой безопасности на предприятии туризма и гостеприимства, пройти инструктаж по технике безопасности; изучить санитарно-эпидемиологические нормы и требования на рабочем месте, действующие на предприятии туризма и гостеприимства;
- изучить туристский потенциал района/региона, в котором находится предприятие туризма и гостеприимства;
- оценить состояние рынка экскурсионных услуг района/региона, в котором находится предприятие туризма и гостеприимства;
- проанализировать структуру управления службы предприятия туризма и гостеприимства: представить схему оргструктур предприятия, изучить должностные обязанности сотрудников;
- проанализировать документацию, регламентирующую деятельность СПиР;
- проанализировать и изучить основные и дополнительные услуги: ассортимент, ценовая политика;
- изучить стандарты обслуживания предприятия индустрии и гостеприимства;
- отработать навыки общения с потребителями: проанализировать категории потребителей гостиничного предприятия; изучить процесс приема, регистрации и размещения гостей, техники и приемы эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- получить первичные умения по отработке стандартов регистрации, выписки и размещения гостей;
- получить первичные умения по отработке стандартов обслуживания номерного фонда предприятия туризма и гостеприимства;
- получить первичные умения по отработке стандартов предоставления услуг питания.

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

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

Дневник по учебной 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 учебной практики.

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

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

Отчет по учебной практике является основным документом обучающегося, отражающим, выполненную им, во время практики, работу. Отчет по учебной 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. Рекомендуется 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 учебной практики. Здесь же следует аргументировать актуальность учебной 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 учебной практики.
- *Заключение* - раздел отчёта, в котором обучающийся высказывает своё мнение об эффективности учебной практики в целом, социальной значимости своей будущей специальности. На основе изученного практического материала во время учебной практики обучающемуся следует выявить как положительные, так и отрицательные стороны деятельности базы практики, а также предложить мероприятия по устраниению 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 учебной 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 учебной практике**

По окончании срока учебной 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 учебной практики.

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

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

### **3. Критерии оценивания**

#### *Критерии оценивания индивидуального задания на учебную 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 учебную практику*

**Оценка «Отлично»:**

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

**Оценка «Хорошо»**

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

**Оценка «Удовлетворительно»**

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

**Оценка «Неудовлетворительно»**

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

*Критерии оценивания защиты отчета по учебной 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 учебной 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 учебной 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