

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.04.2025 09:39:25
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 (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Среднее 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	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 (преддипломной) (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций при прохождении производственной практики (преддипломной) 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 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)

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

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	Умения: 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)
		Знания: 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

		Умения: 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
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: 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
		Знания: 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
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Знания: 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

		Умения: 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
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Знания: 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 Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Умения: описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об	Знания: 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	Умения: 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
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знания: 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
		Умения: 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
		Знания: 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 и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
		Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть

		культурой межличностного общения;
		Знания: 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;
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		Навыки: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
		Умения: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
		Знания: 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;
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
		Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
		Знания: 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;
	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Навыки: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
		Умения: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
		Знания: 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;
Предоставление гостиничных услуг	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Навыки: 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 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; Умения: предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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 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;
--	--	--

		Знания: 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	Навыки: 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; Умения: 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; Знания: 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 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Навыки: 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 соответствии с поступившими заказами; Умения: 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; Знания: 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 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Навыки: 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. Умения: 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;
		Знания: 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 2.5 Организация обслуживания и питания в гостиничном	Навыки: встреча и приветствие гостей в организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания;

	предприятия	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; Умения: 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 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
		Знания: 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 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
--	--	---

1.3. Показатели оценки результатов обучения

Содержание практики	Результаты обучения (ОК, ПК)	Вид контроля	Наименование оценочного средства / форма контроля
4 семестр			
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства			
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 Составление отчета
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 Составление отчета
Изучение ассортимента основных и дополнительных услуг	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 1.1- 1.4	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Изучение стандартов обслуживания	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 1.1- 1.43	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09;	Текущий	Выполнение индивидуального

на предприятии	ПК 1.1- 1.4		задания Ведение дневника Составление отчета
Оформление отчета, защита	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 1.1- 1.4	Промежуточный	Подготовка к защите отчета
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 Составление отчета
Анализ структуры управления службы приема и размещения	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Отработка навыков работы администратора / портье	ОК 01-05; 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 01-05; 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 01-05; 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 01-05; 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 01-05; 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 01-05; 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 01-05; 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	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника

дезинфицирующих средств			Составление отчета
Отработка навыков и контроль по проведению различных видов уборочных работ.	ОК 01-05; 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 01-05; ОК 07; ОК 09; ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	ОК 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Отработка техники обслуживания различных типов сервиса	ОК 01-05; 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 01-05; ОК 07; ОК 09 ПК 2.1- 2.5	Текущий	Выполнение индивидуального задания Ведение дневника Составление отчета
Оформление отчетной документации	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	Промежуточный	Подготовка к защите 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 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 производственной практики (преддипломной) необходимо:

- проанализировать структуру управления предприятия туризма и гостеприимства;
- изучить документацию, регламентирующую деятельность предприятия туризма и гостеприимства;

- проанализировать и планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проанализировать стандарты качества обслуживания по приему, регистрации и выписке гостей;
- осуществлять взаимодействие и координацию служб предприятия туризма и гостеприимства;
- выявлять проблем в работы предприятия туризма и гостеприимства в соответствии с темой проводимого исследования
- разработать рекомендации/предложения по проблеме исследования
- 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);
- организовывать и контроль процессов подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов обслуживания
- осуществлять процессов бронирования и продаж услуг предприятия туризма и гостеприимства
- организовывать обслуживания и сервис на предприятиях туризма и гостеприимства
- организовывать питания на предприятиях туризма гостеприимства
- организовывать обслуживание номерного фонда и общественных помещения предприятия туризма и гостеприимства
- организовывать продажи услуг предприятия туризма и гостеприимства
- координировать деятельность подчиненных сотрудников и контролировать выполнение сотрудниками регламентов службы питания.

Требования к ведению дневника по производственной практике (преддипломной)

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

Дневник по производственной практике (преддипломной) (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 (преддипломной) и сдается для проверки руководителю практики от образовательной организации.

Требования к составлению отчета по производственной практике (преддипломной)

Отчет по производственной практике (преддипломной) является основным документом обучающегося, отражающим, выполненную им, во время практики, работу. Отчет по производственной практике (преддипломной) (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 (преддипломной). Здесь же следует аргументировать актуальность производственной практики (преддипломной) 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 (преддипломной).

— *Заключение* - раздел отчёта, в котором обучающийся высказывает своё мнение об эффективности производственной практики (преддипломной) в целом, социальной значимости своей будущей специальности. На основе изученного практического материала во время производственной практики (преддипломной) 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 (преддипломной)

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

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

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

3. Критерии оценивания

Критерии оценивания индивидуального задания на производственную практику (преддипломную).

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 (преддипломную).

Оценка «Отлично»:

- оформление и содержание отчета по производственной практике (преддипломной) 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 (преддипломной) соответствует.
- представлена положительная характеристика от руководителя практики.

Оценка «Хорошо»

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

Оценка «Удовлетворительно»

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

Оценка «Неудовлетворительно»

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

Критерии оценивания защиты отчета по производственной практике (преддипломной).

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 (преддипломной).

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 (преддипломной);
- 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