

# Университет «Синергия»

---

Рассмотрено  
на заседании Ученого совета  
Университета «Синергия»  
протокол № 11 от 28.11.2025 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор Университета «Синергия»  
кандидат экономических наук, доцент  
А. И. Васильев  
01.12.2025 г.

## **Комплект программ практик (на базе основного общего образования)**

Специальность:  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

---

Квалификация:  
**Специалист по туризму и гостеприимству**

---

Форма обучения:  
**очная**

---

Рассмотрено  
на заседании Ученого совета  
Университета «Синергия»  
протокол № 11 от 28.11.2025 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор Университета «Синергия»  
кандидат экономических наук, доцент  
А. И. Васильев  
01.12.2025 г.

**Рабочая программа  
профессионального модуля  
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и  
гостеприимства»  
(МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и  
гостеприимства;  
МДК.01. 02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма  
и гостеприимства;  
МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;  
МДК. 01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий  
туризма и гостеприимства  
ПП.01.01 Производственная практика;  
ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю)**

**Наименование специальности:** 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
**Присваиваемая квалификация:** специалист по туризму и гостеприимству  
**Форма обучения:** очная

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	27
5. ПРИЛОЖЕНИЯ .....	47

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий  
туризма и гостеприимства»**

**(МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма  
и гостеприимства;**

**МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб  
предприятий туризма и гостеприимства;**

**МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и  
гостеприимства;**

**МДК. 01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб  
предприятий туризма и гостеприимства**

**ПП.01.01 Производственная практика;**

**ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю)**

## 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 и является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

## 1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

*иметь практический опыт в:*

- разработке операционных процедур и стандартов служб предприятий туризма и гостеприимства;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей служб предприятий туризма и гостеприимства;

*уметь:*

- координировать работы служб предприятий туризма и гостеприимства
- осуществлять организацию и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства
- выполнять работы по обслуживанию клиентов
- планировать текущую деятельность служб предприятий туризма и гостеприимства;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников служб предприятий туризма и гостеприимства;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных;

- контролировать работу сотрудников предприятий туризма и гостеприимства по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

- Использовать технику переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры

- осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги

**знать:**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства

- основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу служб предприятий туризма и гостеприимства;

### **Цели и задачи производственной практики**

**Цель производственной практики** - комплексное освоение студентами основного вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

#### ***Задачи производственной практики:***

1. Применение специальных теоретических знаний, полученных в рамках профессионального модуля, при выполнении конкретных функциональных обязанностей по отдельным должностям;

2. Освоение видов технологий, используемых в практической деятельности конкретного учреждения:

- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;
- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;

- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;

- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;

- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;

- соблюдать политику конфиденциальности;

- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и

продажи услуг;

- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.

3. Развитие коммуникативных умений с учетом специфики деятельности в сфере гостеприимства, усвоение этических правил, норм и принципов в профессиональной деятельности;

4. Приобретение опыта организационной работы и координация деятельности с отдельными лицами, категориями граждан и группами граждан при организации приема и размещения.

### 1.3. Результаты освоения профессионального модуля

Код компетенции	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии 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 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий  
туризма и гостеприимства»**

**(МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма  
и гостеприимства;**

**МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб  
предприятий туризма и гостеприимства;**

**МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и  
гостеприимства;**

**МДК. 01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб  
предприятий туризма и гостеприимства**

**ПП.01.01 Производственная практика;**

**ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю)**

**2.1. Объем профессионального модуля**

Наименование	квалификация
	специалист по туризму и гостеприимству
	часов
<b>Всего по ПМ.01, в том числе</b>	<b>422</b>
МДК.01.01, с преподавателем	<b>45</b>
<b>Консультация</b>	<b>-</b>
МДК.01.02, с преподавателем	<b>60</b>
<b>Консультация</b>	<b>-</b>
МДК.01.03, с преподавателем	<b>30</b>
<b>Консультация</b>	<b>-</b>
МДК.01.04, с преподавателем	<b>60</b>
<b>Консультация</b>	<b>-</b>
<b>Производственная практика</b>	<b>144</b>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>71</b>
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>12</b>

## **2.2. Структура профессионального модуля**

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего (учебная нагрузка обучающихся), ч	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика, ч	
			Учебная нагрузка обучающихся, ч.				внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		Учебная	Производственная
			всего	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	в т.ч., курсовая проект (работа)	в т.ч. консультация	всего	в т.ч., курсовой проект (работа)		
ОК 01, ПК 1.2	МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	58	45	30			13			
ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3	МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	86	60	40			26			
ОК 05, ПК 1.2	МДК. 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	42	30	15			12			
ОК 03, ПК 1.4	МДК.01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	80	60	45			20			
ОК 01 - ОК 09. ПК 1.1 – ПК 1.4	Производственная практика, часов	144							144	
	Экзамен по модулю	12								

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего (учебная нагрузка обучающихся), ч	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика, ч	
			Учебная нагрузка обучающихся, ч.			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа			Учебная	Производственная
			всего	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	в т.ч., курсовая работа (работа)	в т.ч. консультация	всего	в т.ч., курсовой проект (работа)		
	<b>Всего:</b>	<b>422</b>							<b>144</b>	

### *2.3. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)*

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
<p style="text-align: center;"><b>Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования «Московский финансово-промышленный университет «Синергия»</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>Кафедра Психологии</b></p> <p style="text-align: right;">УТВЕРЖДАЮ Директор колледжа</p> <p style="text-align: right;">_____ Н.В. Богатырева</p> <p style="text-align: right;">« ____ » _____ 2019 г.</p> <p style="text-align: center;"><b>Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения»</b></p> <p>Специальность: <i>43.02.14 Гостиничное дело</i> Квалификация выпускника: <i>специалист по гостеприимству</i> Форма обучения: <i>очная</i></p>			
Рекомендовано:	Обсуждено на заседании кафедры		

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
<b>МДК 01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
Тема 01.01.1 Введение Формируемые компетенции ОК 01, ПК 1.2	<b>Содержание</b>	<b>5</b>	
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.	3	
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Тема 01.02. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства Формируемые компетенции ОК 01, ПК 1.2	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	1	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	1	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды	2	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	полномочий и ответственности. Пределы полномочий.		
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.	1	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.	1	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	1	
	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства. Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб.	1	
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>30</b>	
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	10
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4	10

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	Составление графиков выхода на работу.	4	20
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	6	20
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	6	20
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	6	20
<p><b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b></p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства;  Составление перечня оборудования служб предприятий туризма и гостеприимства;  Составление алгоритма работы с клиентом/гостем по телефону;  Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями;  Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта;  Определение задач управления каналами продаж (сбыта);  Определение критериев оценки каналов сбыта услуг предприятий туризма и гостеприимства;  Техники, повышающие эффективность телефонного разговора;  Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций;  Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.</p>	<b>13</b>		
<b>МДК.01.01 (всего)</b>		<b>58/13</b>	<b>100</b>
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	Документ и его функции.	2	
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	1	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	1	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов	1	
		1	
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	Организационные документы.	2	
	Распорядительные документы.	2	
	Виды информационно-справочных документов.	2	
	<b>Практические (лабораторные) занятия</b>	<b>12</b>	
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	6	25
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	6	25
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	Понятие и принципы организации документооборота.	2	
	Порядок ведения документации.	2	
	Документы по трудовым отношениям.	2	
	Деловая речь и ее грамматические особенности	2	
	<b>Практические (лабораторные) занятия</b>	<b>28</b>	
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	14	25
	Составление приказов, личных дел, списка работников.	14	25
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b> Составление документации служб предприятий туризма и гостеприимства; Составление графика документооборота; Отработка правил документооборота; Порядок ведения документации; Анализ процесса документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства.	<b>26</b>		
<b>МДК.01.02 (всего)</b>	<b>86/26</b>	<b>100</b>	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
<b>Промежуточная аттестация по МДК.01.02</b>			<b>Зачет с оценкой</b>
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>МДК 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>	<b>7</b>	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики.	2	
	Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	
	Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	3	
	<b>Практические (лабораторные) занятия</b>	<b>8</b>	
	Отработка полученных теоретических знаний на практике	8	50
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	4	
	<b>Практические (лабораторные) занятия</b>	<b>7</b>	
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства	3	25
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	4	25
	<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b> Закрепление теоретических знаний об этике;	<b>12</b>	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
Отработка навыков делового общения; Отработка навыков составления диалогов между сотрудниками; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.			
<b>МДК.01.03 (всего)</b>		<b>42/12</b>	<b>100</b>
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>МДК 01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	7	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	4	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	3	
	<b>Практические (лабораторные) занятия</b>	<b>22</b>	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия	10	
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	10	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	1	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	1	
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	4	
	Деловое общение. Этика и этикет.	4	
	<b>Практические (лабораторные) занятия</b>	<b>23</b>	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	11	
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги	12	
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 4</b> Составление программы лояльности клиентов; Подготовить аналитическую справку о перспективах развития туристских услуг; Составление ценника услуг, с учетом скидок; Составление списка факторов, влияющих на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма и гостеприимства; Проработка конспектов занятий и учебной литературы.		<b>20</b>	
<b>МДК.01.04 (всего)</b>		<b>80/20</b>	<b>100</b>
<b>Промежуточная аттестация по МДК.01.04</b>		-	<b>Зачет с оценкой</b>
<b>Производственная практика</b> Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		<b>144</b>	100 Форма отчетности <sup>1</sup> – отчет по практике

<sup>1</sup> См.Приложения

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги			
<b>Промежуточная аттестация по МДК.01.02</b>			<b>100 Зачет с оценкой</b>
<b>Промежуточная аттестация по МДК.01.04</b>			<b>100 Зачет с оценкой</b>
<b>Производственная практика</b>		<b>144</b>	
<b>Экзамен по модулю</b>		<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Итого ПМ.01</b>		<b>422/71</b>	<b>100*3</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб  
предприятий туризма и гостеприимства»  
(МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий  
туризма и гостеприимства;**

**МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб  
предприятий туризма и гостеприимства;**

**МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и  
гостеприимства;**

**МДК. 01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб  
предприятий туризма и гостеприимства**

**ПП.01.01 Производственная практика;**

**ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю)**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение**

##### **МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

**Учебная аудитория**, для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя), технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория** для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:** специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

**Основное оборудование:**

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-

образовательной среде.

### **МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства**

**Учебная аудитория**, для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя), технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория** для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:** специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### **Основное оборудование:**

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### **МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства**

**Учебная аудитория**, для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя), технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория** для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная),

стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:** специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **МДК.01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства**

**Учебная аудитория,** для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя), технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория** для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:** специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### **ПП.01.01 Производственная практика**

*Учебный кабинет для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*

Основное оборудование:

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

**Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### **ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю**

*Учебный кабинет для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*

Основное оборудование:

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя) и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)):

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде

**Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

## **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основная литература:**

1. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО /

Захарова Н.А.. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/135496.html](https://www.iprbookshop.ru/135496.html)

2. Кузнецова, Е. А. Координация работ служб предприятий туризма и гостеприимства : учебное пособие для СПО / Е. А. Кузнецова. — Саратов : Профобразование, 2026. — 310 с. — ISBN 978-5-4488-2862-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/157687.html](https://www.iprbookshop.ru/157687.html)

3. Деревянкин Е.В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Деревянкин Е.В.. — 3-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2024. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/139526.html](https://www.iprbookshop.ru/139526.html)

4. Рубин, Ю. Б. Основы предпринимательской деятельности / Ю. Б. Рубин. — 18-е изд. — Москва : Университет «Синергия», 2025. — 480 с. — ISBN 978-5-4257-0593-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/156691.html](https://www.iprbookshop.ru/156691.html)

#### ***Дополнительная литература:***

1. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 120 с. — ISBN 978-5-4488-1660-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/134189.html](https://www.iprbookshop.ru/134189.html)

2. Бочкарева, Н. А. Техническое оснащение организаций питания : учебник для СПО / Н. А. Бочкарева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 400 с. — ISBN 978-5-4488-1072-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/135509.html](https://www.iprbookshop.ru/135509.html)

3. Москвичева, Е. Л. Стандартизация и сертификация : практикум для СПО / Е. Л. Москвичева, А. В. Керов. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 126 с. — ISBN 978-5-4488-1648-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/131414.html](https://www.iprbookshop.ru/131414.html)

4. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 152 с. — ISBN 978-5-4488-1736-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/135507.html](https://www.iprbookshop.ru/135507.html)

#### ***Официальные издания:***

1. Бюллетень правовых актов Министерства экономического развития Российской Федерации/Министерство экономического развития Российской Федерации

2. Собрание законодательства Российской Федерации: официальное издание/Администрация Президента Российской Федерации

***Российские журналы:***

1. Отель. Периодическое издание, посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства [Текст]: Издательство ИД «Ресторанные ведомости». - Ежемес.

2. Академия гостеприимства. Периодическое издание, посвященное вопросам менеджмента гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства [Текст]– раз в 2 месяца.

3. Гостиничное дело. Периодическое издание. Предназначен для профессионалов индустрии гостеприимства: администраторов, топ-менеджеров, маркетологов и других специалистов гостиничного дела, а также инвесторов и девелоперов [Текст]: Издательство ИД «Ресторанные ведомости».- Ежемес.

4. Актуальные проблемы экономики и права: межотраслевой федеральный рецензируемый научный журнал / Учредитель «Казанский инновационный университет им. В.Г. Тимирязова (ИЭУП)».- К.: (Казань)-Ежекварт.

5. Государственная власть и местное самоуправление: периодическое научное издание.-М.: Учредитель ООО Издательская группа Юрист. – Ежемесяч.

***Электронно-библиотечные системы:***

1. [Цифровой образовательный ресурс IPR SMART // Электронная библиотечная система \(ЭБС\).](https://www.iprbookshop.ru/) – URL: <https://www.iprbookshop.ru/> .

2. Научная электронная библиотека. – URL: <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>.

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru/>.

***Современные профессиональные базы данных:***

1. Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://pravo.gov.ru/>.

***Информационные справочные системы:***

1. Министерство просвещения Российской Федерации. Банк документов. – URL: <https://docs.edu.gov.ru/#activity=106>.

2. Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>.

Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

***Лицензионное программное обеспечение:***

– Microsoft Windows 7 pro;

– Операционная система Microsoft Windows 10 pro;

– Операционная система Microsoft Windows Server 2012 R2;

- Программное обеспечение Microsoft Office Professional 13;
- Программное обеспечение Microsoft Office Professional;
- Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition;
- Антивирусная программа Dr.Web;
- 7-ZIP – архиватор;
- Inkscape – векторный графический редактор <https://inkscape.org/ru/o-programme/>;
- Gimp – растровый графический редактор <http://www.progimp.ru/>;
- Программное обеспечение Microsoft Visual Studio Community (Свободно распространяемое ПО// <https://visualstudio.microsoft.com/ru/vs/community/>).

**Информационные ресурсы сети Интернет:**

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
1.	Сайт Hotel report	<a href="https://hotel.report/">https://hotel.report/</a>
2.	Сайт Hotelier.pro	<a href="https://hotelier.pro/">https://hotelier.pro/</a>
3.	Журнал «Pro Hotelia»	<a href="http://prohotelia.com/magazine/">http://prohotelia.com/magazine/</a>
4.	Журнал «Гостиничное дело»	<a href="http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html">http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html</a>

### 3.3. Организация образовательного процесса

Организации образовательного процесса должны способствовать применяемые в учебных заведениях методы дисциплинарной ответственности преподавателя и учащихся, строгое и систематическое планирование занятий, своевременное их проведение на должном педагогическом уровне.

**Порядок проведения учебных занятий по профессиональному модулю**

**ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**

**(МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;**

**МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства;**

**МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;**

**МДК. 01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства**

**ПП.01.01 Производственная практика;**

**ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю) для инвалидов и лиц с ОВЗ**

Создание доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ (далее – вместе лица/обучающиеся с ОВЗ) является одним из приоритетных направлений современной социальной политики. Доступное профессиональное

образование для лиц с ОВЗ – одно из направлений социальной интеграции данной категории граждан в общество, поскольку образование – наиболее действенный социальный ресурс. Профессиональное образование позволяет лицам с ОВЗ повысить конкурентоспособность на рынке труда, создает основу для равных возможностей, повышает личностный статус.

Содержание рабочей программы профессионального модуля и условия организации обучения по данной рабочей программе профессионального модуля для инвалидов определяются в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии), для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся (части 1 и 8 статьи 79 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Обучение по данному профессиональному модулю обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется Университетом Синергия с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки научно-педагогических работников Университета Синергия, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации обучающихся с ОВЗ и т.д.

При наличии в Университете Синергия лиц с ОВЗ образовательная деятельность по данному профессиональному модулю проводится:

- в форме контактной работы обучающихся с ОВЗ с педагогическими работниками Университета Синергия и (или) лицами, привлекаемыми Университетом Синергия к реализации данного профессионального модуля на иных условиях (далее – контактная работа). Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной;

- в форме самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ;
- в иных формах, определяемых Университетом Синергия в соответствии с его локальным нормативным актом, содержащим нормы, регулирующие образовательные отношения в части установления порядка организации контактной работы преподавателя с обучающимися.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных образовательных организациях

При обучении по данному профессиональному модулю обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся с ОВЗ в Университете Синергия созданы фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в ОПОП результатов обучения и уровень

сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем и/или обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, а также при выполнении индивидуальных работ и домашних заданий, или в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (в том числе автоматизированности, быстроты выполнения) и т.д.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на мероприятиях промежуточной аттестации.

Во исполнение приказов Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», от 02.12.2015 № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»), письма Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования» проведены обследование объектов Университета Синергия и услуг в сфере образования, оказываемых ему, на предмет их доступности для лиц с ОВЗ, и паспортизация его зданий.

На основе Паспорта доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг в сфере образования, разработанного по форме согласно письму Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК-270/07, согласованного с общественной организацией Всероссийского общества инвалидов, утверждён план действий Университета Синергия по повышению значений показателей доступности для инвалидов его объектов и услуг в сфере образования, оказываемых им (Дорожная карта), на период до 2030 г. По итогам проведённой паспортизации Университет Синергия признан условно доступным для лиц с ограниченными возможностями здоровья, что является достаточным основанием для возможности пребывания указанных категорий граждан в Университете Синергия и предоставления им образовательных услуг с учетом дальнейшего увеличения степени его доступности на основе реализации мероприятий Дорожной карты.

Создание безбарьерной среды Университета Синергия учитывает потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными

возможностями здоровья:

- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с ограничением двигательных функций.

Обеспечение доступности, прилегающей к Университету Синергия территории, входных путей, путей перемещения внутри здания для различных нозологий.

Территория Университета Синергия соответствует условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения маломобильных студентов, обеспечения доступа к зданиям и сооружениям, расположенным на нем. Обеспечено доступность путей движения, наличие средств информационно-навигационной поддержки, дублирование лестниц подъемными устройствами, оборудование лестниц поручнями, контрастная окраска дверей и лестниц, выделение мест для парковки автотранспортных средств инвалидов и лиц с ОВЗ.

В Университете Синергия обеспечен один вход, доступный для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата. Помещения, где могут находиться люди на креслах-колясках, размещены на уровне доступного входа. При ином размещении помещений по высоте здания, кроме лестниц, предусмотрены, подъемные платформы для людей с ограниченными возможностями и лифт.

Комплексная информационная система для ориентации и навигации инвалидов и лиц с ОВЗ в архитектурном пространстве Университета Синергия включает визуальную, звуковую и тактильную информацию.

Наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для студентов различных нозологий.

На каждом этаже обустроена одна туалетная кабина, доступная для маломобильных обучающихся. В универсальной кабине и других санитарно-бытовых помещениях, предназначенных для пользования всеми категориями студентов с ограниченными возможностями, установлены откидные опорные поручни, откидные сидения.

Наличие специальных мест в аудиториях для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В каждом специальном помещении (учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования) предусмотрена возможность оборудования по 1-2 места для студентов-инвалидов по каждому виду нарушений здоровья - опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения.

В стандартной аудитории первые столы в ряду у окна и в среднем ряду предусмотрены для обучаемых с нарушениями зрения и слуха, а для обучаемых, передвигающихся в кресле-коляске, - выделено 1-2 первых стола в ряду у дверного проема.

Для слабослышащих студентов использование сурдотехнических средств является средством оптимизации учебного процесса, средством компенсации, утраченной или нарушенной слуховой функции.

Технологии беспроводной передачи звука (FM-системы) являются эффективным средством для улучшения разборчивости речи в условиях профессионального обучения.

Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор, экран), мультимедийной системой. Особую роль в обучении слабослышащих также играют видеоматериалы.

В Университете Синергия в наличии брайлевская компьютерная техника, программы-синтезаторы речи.

Компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств, обеспечивающих преобразование компьютерной информации в доступные для незрячей и слабовидящей формы (звуковое воспроизведение, рельефно-точечный или укрупненный текст), и позволяют обучающимся с нарушением зрения самостоятельно работать на обычном персональном компьютере с программами общего назначения.

Тифлотехнические средства, используемые в учебном процессе студентов с нарушениями зрения: средства для усиления остаточного зрения и средства преобразования визуальной информации в аудио и тактильные сигналы.

Для слабовидящих студентов в лекционных и учебных аудиториях предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата используются альтернативных устройств ввода информации.

При процессе обучения по данному профессиональному модулю используются специальные возможности операционной системы Windows, такие как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настройка действий Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши.

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при их наличии) выбор мест прохождения практик учитывает состояние здоровья и требования по доступности.

### **Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: лекции, семинары, практические занятия, в том числе с

приглашением работодателей, анализ производственных ситуаций, ознакомительные экскурсии в учреждения будущей профессиональной деятельности обучающихся, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

В рамках профессионального модуля предусмотрена производственная практика в объеме 144 часа.

Изучение программы модуля завершается экзаменом по модулю, который предполагает представление портфолио профессиональных достижений студента и защиту методических материалов (См. Приложения).

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при их наличии) выбор мест прохождения практик учитывает состояние здоровья и требования по доступности.

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

##### **ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**

**(МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий  
туризма и гостеприимства;**

**МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб  
предприятий туризма и гостеприимства;**

**МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и  
гостеприимства;**

**МДК. 01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб  
предприятий туризма и гостеприимства**

**ПП.01.01 Производственная практика;**

**ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю)**

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль производится преподавателем в процессе обучения.

Обучение по профессиональному модулю завершается экзаменом по модулю, который проводит экзаменационная комиссия.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю разрабатываются Университетом Синергия и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Для текущего и итогового контроля образовательным учреждением создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно–измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
<i>иметь практический опыт в:</i>		
разработке операционных процедур и стандартов служб предприятий туризма и гостеприимства;	-	<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>            Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)            Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий  <i>Промежуточная аттестация</i>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;            - оценка самостоятельности и творческого подхода;            - оценка выполнения индивидуальных заданий;            -оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;            - проверка и оценка отчета и практик            накопительная оценка</p>
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей служб предприятий туризма и гостеприимства		<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>            Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)            Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий  <i>Промежуточная аттестация</i>  <u>Методы оценки результатов</u></p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
		<p><u>обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;</p> <p>- оценка самостоятельности и творческого подхода;</p> <p>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</p> <p>- оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;</p> <p>- проверка и оценка отчета и практик</p> <p>накопительная оценка</p>
<b>уметь:</b>		
<p>координировать работы служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p><b>Практическое занятие,</b> Отчет по практикуму 10-8 – практикум выполнен верно в срок, представлен грамотный отчет. 7-5– практикум выполнен верно в срок, представлен неполный отчет, имеются ошибки, не влияющие на логику и алгоритм расчета. 4-1- практикум выполнен в срок и содержит концептуальные ошибки. 0- практикум не выполнен.</p>	<p><u>Формы контроля обучения:</u> <i>Текущий контроль:</i> Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике) Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий <i>Промежуточная аттестация</i> <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;</p> <p>- оценка самостоятельности и творческого подхода;</p> <p>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</p> <p>- оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;</p> <p>- проверка и оценка отчета и практик</p> <p>накопительная оценка</p>
<p>осуществлять организацию и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства</p>		<p><u>Формы контроля обучения:</u> <i>Текущий контроль:</i> Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
		<p>компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)</p> <p>Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий</p> <p><i>Промежуточная аттестация</i></p> <p><u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка самостоятельности и творческого подхода;</li> <li>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</li> <li>- оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;</li> <li>- проверка и оценка отчета и практик</li> </ul> <p>накопительная оценка</p>
выполнять работы по обслуживанию клиентов		<p><u>Формы контроля обучения:</u></p> <p><i>Текущий контроль:</i></p> <p>Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)</p> <p>Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий</p> <p><i>Промежуточная аттестация</i></p> <p><u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка самостоятельности и творческого подхода;</li> <li>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</li> <li>- оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;</li> <li>- проверка и оценка отчета и</li> </ul>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
<p>планировать текущую деятельность служб предприятий туризма и гостеприимства;</p>		<p>практик накопительная оценка</p> <p><u>Формы контроля обучения:</u> <i>Текущий контроль:</i> Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике) Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий <i>Промежуточная аттестация</i> <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии; - оценка самостоятельности и творческого подхода; - оценка выполнения индивидуальных заданий; - оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх; - проверка и оценка отчета и практик накопительная оценка</p>
<p>выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников служб предприятий туризма и гостеприимства;</p>		<p><u>Формы контроля обучения:</u> <i>Текущий контроль:</i> Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике) Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий <i>Промежуточная аттестация</i> <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии; - оценка самостоятельности и</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
		<p>творческого подхода;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</li> <li>- оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;</li> <li>- проверка и оценка отчета и практик</li> </ul> <p>накопительная оценка</p>
<p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных;</p>		<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>          Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)          Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий  <i>Промежуточная аттестация</i>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка самостоятельности и творческого подхода;</li> <li>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</li> <li>- оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;</li> <li>- проверка и оценка отчета и практик</li> </ul> <p>накопительная оценка</p>
<p>контролировать работу сотрудников предприятий туризма и гостеприимства по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</p>		<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>          Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)          Самостоятельная работа: эссе,</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
		<p>выполнение домашних заданий  <i>Промежуточная аттестация</i>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;  - оценка самостоятельности и творческого подхода;  - оценка выполнения индивидуальных заданий;  - оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;  - проверка и оценка отчета и практик  накопительная оценка</p>
<p>Использовать технику переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</p>		<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>  Практические занятия:  практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги:  прохождение практики (отчет по практике)  Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий  <i>Промежуточная аттестация</i>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;  - оценка самостоятельности и творческого подхода;  - оценка выполнения индивидуальных заданий;  - оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;  - проверка и оценка отчета и практик  накопительная оценка</p>
<p>осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>		<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>  Практические занятия:  практические занятия с</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
		<p>практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)</p> <p>Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий</p> <p><i>Промежуточная аттестация</i></p> <p><u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка самостоятельности и творческого подхода;</li> <li>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</li> <li>- оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;</li> <li>- проверка и оценка отчета и практик</li> </ul> <p>накопительная оценка</p>
<b>знать:</b>		
<p>законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>стандарты и операционные процедуры, определяющие работу служб предприятий туризма и гостеприимства;</p>	<p><b>Практическое занятие,</b></p> <p>Отчет по практикуму</p> <p>10-8 – практикум выполнен верно в срок, представлен грамотный отчет.</p> <p>7-5– практикум выполнен верно в срок, представлен неполный отчет, имеются ошибки, не влияющие на логику и алгоритм расчета.</p> <p>4-1- практикум выполнен в срок и содержит концептуальные ошибки.</p> <p>0- практикум не выполнен.</p>	<p><u>Формы контроля обучения:</u></p> <p><i>Текущий контроль:</i></p> <p>Практические занятия:</p> <p>практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)</p> <p>Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий</p> <p><i>Промежуточная аттестация</i></p> <p><u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка самостоятельности и творческого подхода;</li> <li>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</li> <li>- оценка степени участия в групповых дискуссиях,</li> </ul>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
		психологических тренингах деловых играх; - проверка и оценка отчета и практик накопительная оценка

### Фонд оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю

Промежуточная аттестация по ПМ.01 проводится в форме зачета с оценкой по МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства, по МДК.01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства и в форме экзамена по модулю.

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
Зачет с оценкой МДК.01.02 ОК 01, ПК 1.2	<p><b>Зачет с оценкой</b> представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:</p> <p>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины (курса), а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины (курса), понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;</p> <p>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины (курса) и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;</p>	<p>Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:</p> <p>1 вопрос: 0-30; 2 вопрос: 0-30; 3 вопрос: 0-40.</p> <p>— <b>90-100 (отлично)</b> – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>70 -89 (хорошо)</b> – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>50-69 (удовлетворительно)</b> – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология.</p> <p>— <b>менее 50 баллов (неудовлетворительно)</b> – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные.</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
	Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения МДК (решение задачи).	
<p><b>Зачет с оценкой</b> МДК.01.04 ОК 03, ПК 1.4</p>	<p><b>Зачет с оценкой</b> представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:</p> <p>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины (курса), а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины (курса), понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;</p> <p>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины (курса) и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;</p> <p>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения МДК (решение задачи).</p>	<p>Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:</p> <p>1 вопрос: 0-30; 2 вопрос: 0-30; 3 вопрос: 0-40.</p> <p>— <b>90-100 (отлично)</b> – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>70 -89 (хорошо)</b> – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>50-69 (удовлетворительно)</b> – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология.</p> <p>— <b>менее 50 баллов (неудовлетворительно)</b> – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные.</p>
<p>Экзамен по модулю ОК 01 - ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4</p>	<p>Экзамен по модулю включает в себя: выполнение заданий (1-2 типа), защита отчета по практике:</p> <p>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области</p>	<p>Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:</p> <p>Задание 1: 0-30 баллов Задание 2: 0-30 баллов Задание 3: 0-40 баллов</p> <p>-90 и более (отлично) – Задания 1, 2 - ответ правильный, логически выстроен, приведены</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
	<p>дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;</p> <p>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;</p> <p>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения модуля в процессе прохождения практики</p>	<p>необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Практическое задание выполнено правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>Задания 3 - выполнил индивидуальное задание по практике;</p> <p>в период прохождения практики выполнил спектр функций, которые в полной мере соответствуют области профессиональной деятельности;</p> <p>во время защиты свободно, исчерпывающе и аргументированно ответил на все вопросы по существу;</p> <p>правильно оформил отчет о прохождении практики;</p> <p>имеет положительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p>-70 и более (хорошо) –</p> <p>Задания 1,2 - ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход выполнения практического задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>Задания 3 - выполнил индивидуальное задание по практике;</p> <p>в период прохождения практики выполнил спектр функций, которые в полной мере соответствуют области профессиональной деятельности;</p> <p>во время защиты ответил на все вопросы по существу без должной аргументации;</p> <p>оформил отчет о прохождении практики с незначительными недостатками; имеет положительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p>-50 и более (удовлетворительно)</p> <p>Задание 1, 2– ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Практическое задание выполнено</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
		<p>частично.  Задания 3 - выполнил индивидуальное задание по практике не в полном объеме; в период прохождения практики выполнил спектр функций, которые частично соответствуют области профессиональной деятельности;  во время защиты ответил не на все вопросы по существу;  оформил отчет о прохождении практики с недостатками;  имеет удовлетворительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p>-Менее 50 (неудовлетворительно)  Задание 1, 2 – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Практическое задание не выполнено.  Задания 3 – не выполнил индивидуальное задание по практике; в период прохождения практики выполнил спектр функций, которые не соответствуют области профессиональной деятельности;  во время защиты не ответил на заданные вопросы или ответил неверно, не по существу; неправильно оформил отчет о прохождении практики;  имеет отрицательное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p>

***Типовые задания для проведения промежуточной аттестации по профессиональному модулю – экзамен по модулю***

***Задания 1 типа***

1. Цель и задачи деятельности предприятий туризма и гостеприимства
2. Выбор организационно-правовой формы предприятия туризма и гостеприимства
3. Определение организационной структуры управления предприятием
4. Разработка учредительных документов, государственная регистрация организационное оформление предприятия туризма и гостеприимства
5. Принципы, функции и роль предприятий туризма и гостеприимства
6. Понятие структуры управления предприятием туризма и гостеприимства
7. Виды организационных структур управления предприятиями туризма и гостеприимства

гостеприимства

8. Порядок заключения договора на бронирование мест в гостинице (в соответствии с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ)

9. Порядок оплаты за услуги проживания (согласно Правилам предоставления

10. Источники возникновения конфликта.

11. Классификация номерного фонда гостиниц в России.

12. Операционный процесс размещения гостей

13. Классификация управленческих решений по способам разработки.

14. Требования, предъявляемые к целям организации.

15. Сущность и виды планирования деятельности организации.

16. Составление счета за обслуживание

17. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности

18. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд

19. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы

20. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях

21. Правила обращения с магнитными ключами

22. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы

### ***Задания 2 типа***

1. Запишите основные цели и задачи деятельности предприятий туризма (туроператорская фирма, турагентская фирма, экскурсионная фирма), гостеприимства (предприятия общественного питания, средства размещения)..

2. Дайте определение понятию «предприятие туризма и гостеприимства». Запишите основные организационно-правовые формы, в которых могут функционировать туристские фирмы, с пояснением, как организуется каждая форма, составьте схему управления и распределения.

3. Перечислите категории лиц, которым предоставляются скидки на услуги и назовите основные документы, регламентирующие порядок их применения.

4. Опишите порядок регистрации гостей по брони или по свободному поселению.

5. Какие правила соблюдения информационных связей со службами гостиницы по встрече гостей и их обслуживанию во время проживания.

6. Особенности работы с жалобами и предложениями потребителей гостиничных услуг

7. Процесс подготовки и реализация услуг для проведения корпоративных и общественных мероприятий на производственных площадях гостиничного предприятия (конференции, семинары, совещания и т.п.).

8. Информация об услугах, которая доводится до сведения потребителя в

соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».

9. Принципы и тенденции повышения качества обслуживания в российских гостиницах

10. Перечислите этапы создания предприятий туризма (туроператорская фирма, турагентская фирма, экскурсионная фирма) и гостеприимства (предприятия общественного питания, средства размещения) и поясните каждый из них.

11. Правила составления письменного ответа на жалобу гостей

12. Правила общения персонала с различными категориями гостей

13. Распространенные причины претензий и жалоб гостей в отелях.

14. Опишите алгоритм поведения персонала отеля в случае проявления агрессивности со стороны клиентов.

### ***Задания 3 типа***

Задание 1.

Составьте стандарт внешнего вида для женщины-сотрудника службы приема и размещения

Задание 2

Составьте стандарт внешнего вида для мужчины-сотрудника службы приема и размещения

Задание 3

Укажите механизм подготовки учредительных документов. Для государственной регистрации предприятия в местные органы власти предоставляются:

- 
- 
- 

Задание 4

Запишите определение понятий: устав, учредительный договор, государственная регистрация.

Задание 5

Объясните, что понимается под «ликвидацией» юридического лица или ИП? Какие виды ликвидации могут быть?

### ***Задание 3 типа – защита отчета по производственной практике***

1. Какая информация была вам необходима для выполнения конкретных профессиональных задач в ходе прохождения практики?

2. Какие способы поиска и анализа информации были применены для выполнения поставленных задач?

3. На основании каких нормативных документов и аналитических данных были решены поставленные задачи?

4. Поясните, в чем заключается техника решения конфликтных ситуаций по методу «LAST»?

5. Какие умения были развиты и углублены в результате прохождения практики? Какие выводы были сделаны?

6. Перечислите известные правила поведения сотрудников в конфликтных ситуациях – не менее трех примеров.

7. Какие показатели и/или системы показателей вы использовали для обоснования выводов?

10. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация менеджера, с какими задачами вы справились успешно, без привлечения дополнительных ресурсов?

11. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация менеджера, какие задачи вызвали у вас затруднение и для их решения потребовалось привлечение дополнительных ресурсов? Какие вы видите пути и средства повышения вашей квалификации?

12. В случае наличия негативных отзывов на внешних ресурсах о сотрудниках отеля, какие бы обучающие программы вы предложили провести: сформулируйте не менее 5 тем.

***Типовые задания по проведению промежуточной аттестации по МДК  
01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий  
туризма и гостеприимства – Зачет с оценкой***

***Задания 1 типа***

1. Документ и его функции.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов
5. Организационные документы.
6. Распорядительные документы.
7. Виды информационно-справочных документов
8. Понятие и принципы организации документооборота.
9. Порядок ведения документации.
10. Документы по трудовым отношениям.
11. Деловая речь и ее грамматические особенности.
12. В чем сущность процесса обслуживания гостей в отеле.
13. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
14. Назовите факторы, влияющие на формирование цены.
15. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
16. Согласно, каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан.

### ***Задания 2 типа***

1. С какой целью проводится унификация документов? Ответ поясните
2. Назовите классификацию документов по видам оформления.
3. Какие бывают документы по срокам исполнения? Приведите примеры
4. Что означает реквизит «справочные данные об организации»? Ответ поясните, приведите примеры
5. Какие виды писем вы знаете? Приведите примеры
6. Назовите виды положений. Приведите примеры
7. Что такое инструкция? Назовите основные требования к тексту инструкции.
8. Перечислите какие документы относятся к распорядительным? Приведите примеры
9. Кем подписываются приказы и распоряжения? Ответ поясните
10. Какие документы относятся к информационно-справочным материалам? Ответ поясните
2. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя.
4. Особенности оформления туристских групп в отеле.
5. Укажите порядок расчета и оформление выезда гостя из гостиницы.
6. Укажите правила постановки на миграционный учет в гостинице, нормативные документы, регулирующие данную процедуру.
7. Структура и роль службы бронирования в формировании гостиничных услуг.

### ***Задания 3 типа***

1. Составьте проект приказа о продлении режима работы туристического агентства в летний период в связи с увеличением количества клиентов. В приказе предусмотреть сменность работы сотрудников, оплату их труда (в случае необходимости), а также период (с точным указанием дат), на который вводится удлинённый режим работы.
2. Составьте докладную записку администратора кафе владельцу отеля о нехватке стульев для посетителей
3. Составьте Приказ о приёме на работу в гостиницу «Россия» на должность менеджера по продажам.
4. Разработайте Анкету гостя, разрешения на поселение
5. Менеджер по персоналу, увольняясь, попросил написать ему рекомендательное письмо и характеристику для будущего работодателя. Как это сделать?

**Типовые задания по проведению промежуточной аттестации по МДК  
01.04 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб  
предприятий туризма и гостеприимства – зачет с оценкой**

**Задания 1 типа**

1. Ценообразование: расчет цены услуг.
2. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
3. Цена и тариф управление доходами (revenue management).
4. Понятие тарифа; варианты тарифов.
5. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
6. Понятие revenue management
7. Задачи и инструменты revenue management
8. Понятие обслуживания клиентов.
9. Основные стандарты обслуживания клиентов.
10. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.
11. Цели и задачи обслуживания.
12. Основные правила и нормы обслуживания
13. Принципы делового общения.
14. Основы этики и этикета
15. Служба приёма и размещения: структура и функции.
16. Правила расчёта оплаты за проживание. Ранний заезд. Поздний выезд
17. Порядок и способы разрешения рабочих ситуаций при обслуживании гостя
18. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу
19. Правила пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности в гостинице. Алгоритм действий служащего гостиницы при пожаре.
20. Стратегия ведения бизнеса в индустрии гостеприимства.
21. Основные циклы бизнеса в гостеприимстве.
22. Функциональное назначение гостиниц.
23. Виды гостиниц и их характеристика

**Задания 2 типа**

1. Назовите отличие задатка от предоплаты (аванса)? Ответ обоснуйте, приведите примеры.
2. Перечислите программное обеспечение и оборудование, необходимое предприятию туризма и гостеприимства для осуществления расчетов с гостями и клиентами.
3. Приведите действия сотрудника службы бронирования, если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате. Ответ поясните и обоснуйте
4. Что обозначает аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) ?
5. Что представляет собой Тип номера- apartment ? Ответ поясните

6. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны осуществлять хранение ценностей в сейфе администрации? Ответ поясните

7. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны предоставлять меню рум-сервис в гостиничный номер? Ответ поясните

8. Перечислите, в чем заключаются основные отличия туриста от экскурсанта. Ответ поясните, приведите примеры.

9. Перечислите, какие обязательные сведения должна включать заявка на резервирование мест в гостинице.

10. Перечислите показатели, определяющие бронирование. Ответ обоснуйте.

### ***Задания 3 типа***

1. Составьте список факторов, влияющих на ценообразование в сфере туризма и гостеприимства

2. Разработайте программу формирования лояльности персонала службы продаж.

3. Разработайте инструкцию по расчету с гостями наличным способом (этапы, действия, необходимые для выполнения).

4. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 8600 руб. за номер: Заезд: 09.09. в 23.00 Выезд: 21.09. в 18.00

## I. ПРИЛОЖЕНИЯ

(комплект отчетной документации в случае, если обучающийся проходит практическую подготовку на базе профильного структурного подразделения Университета «Синергия»)

### Приложение 1.1.

Шаблон оформления индивидуального задания



Негосударственное образовательное частное учреждение  
высшего образования  
«Московский университет «Синергия»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета

\_\_\_\_\_  
Университета «Синергия»

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

М.П.

Специальность: \_\_\_\_\_  
(код и наименование специальности)

### Индивидуальное задание

по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

по профессиональному модулю ПМ.ХХ  
(наименование профессионального модуля)

обучающегося группы \_\_\_\_\_  
(шифр)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ <sup>2</sup>
1.	<p><b>Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.</b></p> <p>Пройти инструктивное совещание с руководителем практической подготовки от Образовательной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности.</p> <p>Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению</p>	<p><i>Первый день практической подготовки</i></p>

<sup>2</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

	определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).	
1.	<p><b>Изучение организационной структуры исследуемой организации – объекта прохождения практики.</b></p> <p>Знакомство с профилем деятельности исследуемой организации в целом и со структурой подразделения прохождения практики.</p> <p>Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность исследуемой организации.</p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	<p><i>Со второго по предпоследний день практической подготовки</i></p>
2.	<p><b>Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.</b></p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	
3.	<p><b>Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х.</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	
4.	<p><b>Обработка и систематизация полученного фактического материала.</b></p> <p>С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.ХХ _____ осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.</p>	<p><i>Предпоследний день практической подготовки</i></p>
5.	<p><b>Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.</b></p> <p><i>Оформить отчет о прохождении практики</i> в формате презентации PowerPoint, содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно структуре, указанной в настоящем индивидуальном задании.</p> <p>Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.</p>	<p><i>Последний день практической подготовки</i></p>


Обучающийся индивидуальное задание получил(а): \_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка)

## Приложение 1.2.


Шаблон оформления отчета о прохождении практики, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию согласно структуре, указанной в индивидуальном задании

 УНИВЕРСИТЕТ  
СИНЕРГИЯ

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»  
Факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_

**ОТЧЕТ**  
о прохождении \_\_\_\_\_ практики  
по профессиональному модулю ПМ.ХХ  
в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Специальность ХХ.ХХ.ХХ \_\_\_\_\_

ФИО обучающегося: \_\_\_\_\_  
Группа: \_\_\_\_\_  
ФИО Руководителя: \_\_\_\_\_



## Содержание

1. Инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов
2. Изучение организационной структуры исследуемого предприятия
3. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников
4. Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых знаний, умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х. \_\_\_\_\_
5. Обработка и систематизация полученного фактического материала



**Аттестационный лист**

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)  
обучающий(ая)ся группы \_\_\_\_\_ по специальности **XX.XX.XX** \_\_\_\_\_,  
(шифр) (код и наименование специальности)  
успешно прошел(ла) \_\_\_\_\_ практику по профессиональному модулю  
(наименование вида практики)  
**ПМ.XX**  
\_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)  
в объеме \_\_\_\_\_ часов<sup>3</sup> с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года<sup>4</sup>.

**I. Заключение-анализ результатов освоения программы практики:**

Индивидуальное задание по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)  
по профессиональному модулю **ПМ.XX** \_\_\_\_\_ обучающимся  
(наименование профессионального модуля)

(нужное отметить ✓):

- выполнено;
- выполнено не в полном объеме;
- не выполнено;

**Работа с источниками информации (нужное отметить ✓):****Обучающийся:**

- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые частично могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- не осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, или данные материалы не могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;

**Владение материалом по \_\_\_\_\_ практике (нужное отметить ✓):**  
(наименование вида практики)**Обучающийся:**

- умело анализирует полученный во время практики материал;
- анализирует полученный во время практики материал;
- недостаточно четко и правильно анализирует полученный во время практики материал;
- неправильно анализирует полученный во время практики материал;

<sup>3</sup> Объем часов указывается из расчета 36 часов в неделю. Например, определен срок организации практической подготовки – 2 недели, что составляет 72 часа.

<sup>4</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

**Задачи, поставленные на период \_\_\_\_\_ практики,**  
(наименование вида практики)

**обучающимся (нужное отметить ✓):**

- решены в полном объеме;
- решены в полном объеме, но не полностью раскрыты;
- решены частично, нет четкого обоснования и детализации;
- не решены;

**Спектр выполняемых обучающимся функций в период прохождения**  
\_\_\_\_\_ **практики области профессиональной деятельности**  
(наименование вида практики)

**по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_ (нужное отметить ✓):**  
(наименование профессионального модуля)

- соответствует;
- в основном соответствует;
- частично соответствует;
- не соответствует;

**Оформление обучающимся отчета по \_\_\_\_\_ практике**  
(наименование вида практики)

**(нужное отметить ✓):**

- отчет о прохождении практики оформлен правильно;
- отчет о прохождении практики оформлен с незначительными недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен с недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен неверно;

**В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой**  
**профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_, обучающийся**  
(наименование профессионального модуля)

**продемонстрировал следующий уровень владения общими компетенциями:**

- высокий;
- средний;
- низкий;

**В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой**  
**профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_, обучающийся**  
(наименование профессионального модуля)

**продемонстрировал следующий уровень владения профессиональными**  
**компетенциями:**

- высокий;
- средний;
- низкий.

*Примечание:*

- Высокий уровень – обучающийся уверенно демонстрирует готовность и способность к самостоятельной профессиональной деятельности не только в стандартных, но и во внештатных ситуациях.
- Средний уровень – обучающийся выполняет все виды профессиональной деятельности в стандартных ситуациях уверенно, добросовестно, эффективно.
- Низкий уровень – при выполнении профессиональной деятельности обучающийся нуждается во внешнем сопровождении и контроле.

## II. Критерии и показатели оценивания результатов прохождения практики:

№ п/п	Наименование показателя	Максимальное количество баллов	Оценка качества выполнения каждого вида работ (в баллах)
1. Качество подобранного материала для проведения анализа			

1.1.	Наличие источников информации в соответствии с индивидуальным заданием	5	
1.2.	Наличие актуальных первичных данных, материалов	5	
<b>2. Качественная оценка проведенного анализа источников и собранных материалов</b>			
2.1.	Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию	20	
2.2.	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа	20	
2.3.	Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных	20	
<b>3. Выполнение общих требований к проведению практики</b>			
3.1.	Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности ВД Х. _____ _____	20	
3.2.	Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения	10	
	<b>Итого:</b>	100	

Замечания руководителя практики от Образовательной организации:

---



---



---



---



---



---



---

Руководитель практики  
от Образовательной организации

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись)

## 2. ПРИЛОЖЕНИЯ

(комплект отчетной документации в случае, если обучающийся проходит практическую подготовку на базе Профильной организации)

### Приложение 2.1.

Шаблон оформления индивидуального задания



Негосударственное образовательное частное учреждение  
высшего образования  
«Московский университет «Синергия»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета

Университета «Синергия»

Специальность: \_\_\_\_\_  
(код и наименование специальности)

(подпись)

(И.О. Фамилия)  
М.П.

### Индивидуальное задание

по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

по профессиональному модулю ПМ.ХХ  
(наименование профессионального модуля)

обучающегося группы \_\_\_\_\_  
(шифр)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ <sup>5</sup>
6.	<p><b>Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.</b></p> <p>Пройти инструктивное совещание с ответственным лицом (руководителем) от Профильной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности.</p> <p>Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).</p>	<p><i>Первый день практической подготовки</i></p>


<sup>5</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

7.	<p><b>Изучение организационной структуры Профильной организации – базы прохождения практики.</b>          Знакомство с профилем деятельности организации в целом и со структурой подразделения прохождения практики.          Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность Профильной организации.          ....          ....          ....</p>	
8.	<p><b>Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.</b>          ....          ....          ....</p>	<p><i>Со второго по предпоследний день практической подготовки</i></p>
9.	<p><b>Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х.</b>          _____          _____          _____          ....          ....          ....</p>	
10.	<p><b>Обработка и систематизация полученного фактического материала.</b>          С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.ХХ _____ осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.</p>	<p><i>Предпоследний день практической подготовки</i></p>
11.	<p><b>Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.</b>  <i>Оформить отчет о прохождении практики</i> в формате презентации PowerPoint, содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно структуре, указанной в настоящем индивидуальном задании.  <i>Оформить справку</i>, заверенную подписью и печатью (при наличии) ответственного лица от Профильной организации, содержащую сведения о прохождении практики.          Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.</p>	<p><i>Последний день практической подготовки</i></p>

Обучающийся индивидуальное задание получил(а): \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (расшифровка)

## Приложение 2.2.


Шаблон оформления отчета о прохождении практики, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию согласно структуре, указанной в индивидуальном задании

 УНИВЕРСИТЕТ  
СИНЕРГИЯ

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»  
Факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_

**ОТЧЕТ**  
о прохождении \_\_\_\_\_ практики  
по профессиональному модулю ПМ.ХХ  
в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Специальность ХХ.ХХ.ХХ \_\_\_\_\_

ФИО обучающегося: \_\_\_\_\_  
Группа: \_\_\_\_\_  
ФИО Руководителя: \_\_\_\_\_



## Содержание

1. Инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов
2. Изучение организационной структуры исследуемого предприятия
3. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников
4. Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых знаний, умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х. \_\_\_\_\_
5. Обработка и систематизация полученного фактического материала



**Аттестационный лист**

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)  
обучающий(ая)ся группы \_\_\_\_\_ по специальности **XX.XX.XX** \_\_\_\_\_,  
(цифр) (код и наименование специальности)  
успешно прошел(ла) \_\_\_\_\_ практику по профессиональному модулю  
(наименование вида практики)  
**ПМ.XX** \_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)  
в объеме \_\_\_\_\_ часов<sup>6</sup> с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года<sup>7</sup>.

**I. Заключение-анализ результатов освоения программы практики:**

**Индивидуальное задание по \_\_\_\_\_ практике по**  
(наименование вида практики)  
**профессиональному модулю ПМ.XX \_\_\_\_\_ обучающимся**  
(наименование профессионального модуля)

(нужное отметить ✓):

- выполнено;
- выполнено не в полном объеме;
- не выполнено;

**Работа с источниками информации (нужное отметить ✓):**

**Обучающийся:**

- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые частично могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- не осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, или данные материалы не могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;

**Владение материалом по \_\_\_\_\_ практике (нужное отметить ✓):**  
(наименование вида практики)

**Обучающийся:**

- умело анализирует полученный во время практики материал;
- анализирует полученный во время практики материал;
- недостаточно четко и правильно анализирует полученный во время практики материал;
- неправильно анализирует полученный во время практики материал;

<sup>6</sup> Объем часов указывается из расчета 36 часов в неделю. Например, определен срок организации практической подготовки – 2 недели, что составляет 72 часа.

<sup>7</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

**Задачи, поставленные на период \_\_\_\_\_ практики,**  
(наименование вида практики)

**обучающимся (нужное отметить ✓):**

- решены в полном объеме;
- решены в полном объеме, но не полностью раскрыты;
- решены частично, нет четкого обоснования и детализации;
- не решены;

**Спектр выполняемых обучающимся функций в период прохождения**  
**\_\_\_\_\_ практики области профессиональной**

(наименование вида практики)

**деятельности по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_**

(наименование профессионального модуля)

**(нужное отметить ✓):**

- соответствует;
- в основном соответствует;
- частично соответствует;
- не соответствует;

**Оформление обучающимся отчета по \_\_\_\_\_ практике**  
(наименование вида практики)

**(нужное отметить ✓):**

- отчет о прохождении практики оформлен правильно;
- отчет о прохождении практики оформлен с незначительными недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен с недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен неверно;

**В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой**  
**профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_,**

(наименование профессионального модуля)

**обучающийся продемонстрировал следующий уровень владения общими**  
**компетенциями:**

- высокий;
- средний;
- низкий;

**В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой**  
**профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_,**

(наименование профессионального модуля)

**обучающийся продемонстрировал следующий уровень владения**  
**профессиональными компетенциями:**

- высокий;
- средний;
- низкий.

*Примечание:*

- Высокий уровень – обучающийся уверенно демонстрирует готовность и способность к самостоятельной профессиональной деятельности не только в стандартных, но и во внештатных ситуациях.
- Средний уровень – обучающийся выполняет все виды профессиональной деятельности в стандартных ситуациях уверенно, добросовестно, эффективно.
- Низкий уровень – при выполнении профессиональной деятельности обучающийся нуждается во внешнем сопровождении и контроле.

**II. Критерии и показатели оценивания результатов прохождения практики:**

№ п/п	Наименование показателя	Максимальное количество баллов	Оценка качества выполнения каждого вида работ (в баллах)
<b>4. Качество подобранного материала для проведения анализа</b>			
1.1.	Наличие источников информации в соответствии с индивидуальным заданием	5	
1.2.	Наличие актуальных первичных данных, материалов	5	
<b>5. Качественная оценка проведенного анализа источников и собранных материалов</b>			
2.1.	Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию	20	
2.2.	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа	20	
2.3.	Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных	20	
<b>6. Выполнение общих требований к проведению практики</b>			
3.1.	Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности ВД Х. _____ _____	20	
3.2.	Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения	10	
	<b>Итого:</b>	100	

Замечания руководителя практики от Образовательной организации:

---



---



---



---



---



---



---

Руководитель практики  
от Образовательной организации

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись)

**Приложение 2.4.**  
Шаблон справки

Декану факультета \_\_\_\_\_  
Университета «Синергия»  
Фамилия И.О.

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. ответственного лица  
от Профильной организации)

**СПРАВКА<sup>8</sup>**

Дана \_\_\_\_\_ в том, что  
(Ф.И.О. обучающегося полностью)  
он(а) действительно проходил(а)

\_\_\_\_\_ (наименование вида практики)  
( \_\_\_\_\_ **недели**) в  
(количество недель)

\_\_\_\_\_ (наименование Профильной организации)

с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Обучающийся(ая) \_\_\_\_\_ успешно прошел(а)  
(фамилия, инициалы обучающегося)

инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, после чего был(а) допущен(а) к выполнению определенных индивидуальным заданием видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

К должностным обязанностям и поставленным задачам в соответствии с индивидуальным заданием практикант относился добросовестно, проявляя интерес к работе. Порученные задания выполнил в полном объеме в установленные программой практики сроки.

**Ответственное лицо от  
Профильной организации**  
М.П. (при наличии)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

<sup>8</sup> Справка оформляется на фирменном бланке Профильной организации (при наличии).

Рассмотрено  
на заседании Ученого совета  
Университета «Синергия»  
протокол № 11 от 28.11.2025 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор Университета «Синергия»  
кандидат экономических наук, доцент  
А. И. Васильев  
01.12.2025 г.

**Рабочая программа  
профессионального модуля  
ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»  
(МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб,  
отделов гостиничного комплекса;  
МДК.02.02 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса;  
МДК.02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения  
гостиничного комплекса или иного средства размещения;  
УП.02.01 Учебная практика;  
ПП.02.01 Производственная практика;  
ПМ.02.ЭК Экзамен по модулю)**

**Наименование специальности:** 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
**Присваиваемая квалификация:** специалист по туризму и гостеприимству  
**Форма обучения:** очная

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ .....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	28
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ .....	39
5. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	75

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**(МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
служб, отделов гостиничного комплекса;  
МДК.02.02 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса;  
МДК.02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и  
размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;  
УП.02.01 Учебная практика;  
ПП.02.01 Производственная практика;  
ПМ.02.ЭК Экзамен по модулю)**

## **1.1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, 43.02.16 Туризм и гостеприимство утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г. и является частью образовательной программы по специальности в части освоения основного вида деятельности: «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующих профессиональных компетенций:

## **1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

**В результате изучения профессионального модуля обучающийся  
должен:**

*иметь практический опыт в:*

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- контроле текущей деятельности сотрудников для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

**уметь:**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников служб;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

**знать:**

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы, методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и

- контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
  - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
  - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
  - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
  - методы управления продажами с учётом сегментации;
  - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
  - виды отчетности по продажам.

### **Цели и задачи учебной практики**

**Цель учебной практики** – комплексное освоение студентами основного вида деятельности «Предоставление гостиничных услуг», по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, формирование общих и профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля «Предоставление гостиничных услуг», а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы студентами.

#### ***Задачи учебной практики:***

1. Формирование у студентов практических профессиональных умений в рамках профессионального модуля в соответствии с действующим ФГОС по специальности Приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля;
2. Систематизация, обобщение закрепление и углубление знаний и умений в рамках профессионального модуля.
3. Формирование общих и профессиональных компетенций по требованиям ФГОС указанной специальности, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля, основанных также на требованиях стандарта «Профессионалы», таких как:
  - основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
  - нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:
  - правила проживания в отеле;
  - техника безопасности и охраны труда;
  - документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.
  - типовая организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
  - типовой документооборот (кассовые операции, миграционная

политика, корреспонденция, служебные документы, типовые утвержденные формы строгой отчетности);

- типовой технологический цикл обслуживания гостей;
- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;

- основные правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

4. Повышение мотивации к профессиональному самосовершенствованию по специальности, развитие личностных качеств, необходимых в профессиональной деятельности;

5. Подбор и анализ литературы в соответствии с проблематикой работ, выполняемых во время практики.

### **Цели и задачи производственной практики**

***Цель производственной практики*** - комплексное освоение студентами основного вида деятельности «Предоставление гостиничных услуг», по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля «Предоставление гостиничных услуг», предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

#### ***Задачи производственной практики:***

1. Применение специальных теоретических знаний, полученных в рамках профессионального модуля, при выполнении конкретных функциональных обязанностей по отдельным должностям;

2. Освоение видов технологий, используемых в практической деятельности конкретного учреждения в соответствии с основными направлениями требований стандартов «Профессионалы», таких как:

- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;

- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;

- оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;

- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;

- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;

- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;

- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;

- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;

- соблюдать политику конфиденциальности;

- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;

- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.

3. Развитие коммуникативных умений с учетом специфики деятельности в сфере гостеприимства, усвоение этических правил, норм и принципов в профессиональной деятельности;

4. Приобретение опыта организационной работы и координация деятельности с отдельными лицами, категориями граждан и группами граждан при организации приема и размещения.

### 1.3. Результаты освоения профессионального модуля

Код компетенции	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии 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 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
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

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг  
(МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса;  
МДК.02.02 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса; МДК.02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;  
УП.02.01 Учебная практика;  
ПП.02.01 Производственная практика;  
ПМ.02.ЭК Экзамен по модулю)**

### 2.1. Объем профессионального модуля

Наименование	квалификация
	специалист по туризму и гостеприимству
	часов
<b>Всего по ПМ.02, в том числе</b>	<b>662</b>
МДК.02.01, с преподавателем	94
<b>Консультация</b>	<b>2</b>
МДК.02.02, с преподавателем	80
МДК.02.03, с преподавателем	125
<b>Учебная практика</b>	<b>108</b>
<b>Производственная практика</b>	<b>108</b>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>111</b>
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>18</b>

## **2.2. Структура профессионального модуля**

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего (учебная нагрузка обучающихся), ч	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					
			Учебная нагрузка обучающихся, ч.				внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа	
			всего	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	в т.ч., курсовая проект (работа)	в т.ч. консультация	всего	в т.ч., курсовой проект (работа)
	МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	137	94	39	14	2	25	
ПК 2.4	МДК.02.02 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	118	80	40			38	
	МДК.02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	173	125	79			48	
ОК 09 ПК 2.4	Учебная практика, часов	108						
ОК 09 ПК 2.4	Производственная практика, часов	108						
ОК 09 ПК 2.4	Экзамен по модулю	18						
	<b>Всего:</b>	<b>662</b>	<b>515</b>	<b>158</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>111</b>	

### 2.3. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
<p><b>Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования «Московский финансово-промышленный университет «Синергия»</b></p>			
<p><b>Кафедра Психологии</b></p> <p style="text-align: right;">УТ Директор _____ <b>Н.В.</b> « ____ » _____</p>			
<p><b>Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения»</b></p>			
<p>Специальность: <i>43.02.14 Гостиничное дело</i>  Квалификация выпускника: <i>специалист по гостеприимству</i>  Форма обучения: <i>очная</i></p>			
<p><b>Рекомендовано:</b></p> <p style="text-align: right;">на засед 26 а Г</p>			
<p><b>Рецензент:</b>  Карасев И.В., зав кафедрой Педагогики, к.п.н, доцент  _____/подпись/</p> <p style="text-align: right;"><b>Составитель(-и)</b>  Позина М.Б., к.п.н, зав.кафедрой  <a href="#">MPozin</a></p>			
<p><b>Москва 2019</b></p>			

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
Тема 02.01.1 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.	<b>Содержание</b>	<b>3</b>	
	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. 2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания. 3. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;	1	
	4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса. 5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. 6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. 7. Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>8</b>	
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	2	<b>10</b>
	Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.	4	<b>10</b>
	Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами». Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами. Составление нормативных и технических документов службы питания.	2	<b>5</b>
	Тема 02.01.2 Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы	<b>Содержание</b>	<b>6</b>
	1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания. 2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	6	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
питания гостиничного комплекса	<p>3. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.</p> <p>4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.</p> <p>5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.</p> <p>6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.</p> <p>7. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.</p> <p>8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.</p> <p>9. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.</p>		
	<p><b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b></p>	7	
	<p>Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания шведского стола.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств</p> <p>Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.</p>	7	15
Тема 02.01.3 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<p><b>Содержание</b></p>	10	
	<p>1. Структура службы эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.</p>	2	
	<p>2. Персонал номерного фонда.</p> <p>Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	2	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	4. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2	
	5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2	
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2	
	7. Деловое общение. Этика и этикет.		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>10</b>	
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров.	5	<b>5</b>
	Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. Оформление забытых вещей.	5	
Тема 02.01.4 Организация работы прачечной и химчистки	<b>Содержание</b>	<b>5</b>	
	1. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	2. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	3	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>5</b>	
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.  Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	5	<b>5</b>
Тема 02.01.5 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2	
	2. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	4	
	3. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	6	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>5</b>	
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	5	<b>15</b>
Тема 02.01. 6 Особенности	<b>Содержание</b>	<b>3</b>	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
работы с клиентами	1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	
	2. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования		
	3. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	1	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>	
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.	2	<b>10</b>
	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия. Формирование пакетов услуг гостиницы. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие. Формирование программ лояльности клиентов	2	<b>10</b>
<b>Курсовая работа (МДК 02.01)</b>		<b>14</b>	
<b>Тематика курсовой работы</b> 1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице (на примере гостиницы...) 2. Технология встречи и обслуживания VIP- гостей гостиницы (на примере гостиницы...) 3. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программа «Постоянный гость» (на примере гостиницы ...)			

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
<p>4. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании гостей (на примере гостиницы ...).</p> <p>5. Технология работы службы питания в отечественных гостиницах (на примере гостиницы....)</p> <p>6. Технология работы службы безопасности в гостинице (на примере гостиницы...)</p> <p>7. Технология работы службы питания в гостиницах с международным менеджментом (на примере гостиницы...)</p> <p>8. Технология работы службы обслуживания номерного фонда в гостиницах международного уровня обслуживания (на примере гостиницы...)</p> <p>9. Организация процесса обслуживания в гостиницах международного уровня (на примере гостиницы...)</p> <p>10. Технология работы службы консьержей и батлеров в гостинице (на примере отеля ...)</p> <p>11. Технология работы службы room-service в гостинице международного уровня (на примере отеля ...)</p> <p>Технология работы службы питания в гостиницах с отечественным менеджментом (на примере отеля ...)</p>			
<b>Консультация</b>		<b>2</b>	
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>25</b>	
<p>1. Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.</p> <p>2. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.</p> <p>3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>5. Составление эссе об организации службы питания.</p> <p>6. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж</p> <p>7. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.</p> <p>9. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>10. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>11. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.</p> <p>12. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.</p> <p>13. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.</p>			
<b>МДК.02.01 (всего)</b>		<b>137/25</b>	<b>100</b>
в т.ч. консультация		<b>2</b>	
Промежуточная аттестация по МДК.02.01		<b>18</b>	<b>Экзамен</b>
<b>МДК 02.02 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>			

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
Тема 02.02.1 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.	<b>Содержание</b>	2	
	1.Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; 2.Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания. 3.Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. 4.Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей. 5.Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы. 6.Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания. 7.Стили и методы подачи блюд и напитков. 8.Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	2	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	3	
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами». Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами. Составление нормативных и технических документов службы питания.	3	5
	<b>Содержание</b>	2	
Тема 02.02.2 Контроль и качество предоставления услуг потребителям.	1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы. 2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества. 3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	2	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	8	
	Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	4	5

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.		
	Организация службы Room service	4	5
Тема 02.02.3 Планирование потребности в материальных ценностях.	<b>Содержание</b>	4	
	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	2	
	2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.		
	3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	2	
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	3	
Тема 02.02.4 Обеспечение безопасности проживающих и сохранность имущества проживающих.	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	3	4
	<b>Содержание</b>	6	
	1. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. 2. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2	
	3. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.		
	4. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2	
5. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице. Воровство в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2		

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>8</b>	
	Составление концепции безопасности для гостиницы Составление схемы структуры службы безопасности.	3	4
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	3	2
	Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	2	2
Тема 02.02.5. Планирование потребности в материальных ценностях.	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	2	
	2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	2	
	3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	2	
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>	
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	4	4
Тема 02.02.6	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	<p>1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.</p> <p>2. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.</p> <p>3. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.</p> <p>4. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.</p>	4	
	<p>5. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ</p>	2	
	<p>6. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.</p>	4	
	<p>7. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.</p>	2	
	<p><b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b></p>	7	
	<p>Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и</p>	2	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.		
	Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	5	5
Тема 02.02.7 Управление ценообразованием и документация гостиничного предприятия	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	1.Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	4	
	2.Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.		
	3.Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена и тариф управление доходами (revenue management). 4.Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	4	
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>7</b>	
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	3	5

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.			
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	3	5	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	1	2	
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>38</b>		
1. Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля. 2. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Особенности проведения переговоров с представителями разных стран. 6. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы				
	<b>МДК.02.02 (всего)</b>		<b>118/38</b>	<b>100</b>
	<b>Промежуточная аттестация по МДК.02.02</b>			<b>Зачет с оценкой</b>
	<b>МДК 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>			
	Тема 02.03.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
		Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания	1	
Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.		1		
Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.		1		
Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное		1		

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.		
Тема 02.03.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	4	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	4	
Тема 02.03.3. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2	
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>13</b>	<b>20</b>
	Практические занятия по теме: • Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	1	5
	• Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	4	5
	• Особенности поселения гостей от группы Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера Подселение к гостю в номер	4	5
• Комплексное задание по модулю Front Office.	4	5	
Тема. 02.03.4 Документация службы приема и размещения.	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
	• Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации	2	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	гостиницы.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя</li> </ul>	2	
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
	<b>Практические занятия по теме:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем</li> <li>Профессиональная автоматизированная программа. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</li> </ul>	10	10
	Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	10	10
Тема. 02.03.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2	
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	2	
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2	
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2	
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	2	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>16</b>	<b>20</b>
	<b>Практические занятия по теме:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Профессиональная автоматизированная</li> </ul>	4	5

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
	программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.		
	• Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя	4	5
	• Работа со счетами гостей.	4	5
	• Оплата услуг. Выписка гостя.	4	5
Тема 02.03.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	<b>Содержание</b>	4	
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2	
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2	
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
	<b>Практические занятия по теме:</b> Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Профессиональная автоматизированная программа.	6	5
	Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	8	10
Тема 02.03.7 Организация ночного аудита	<b>Содержание</b>	4	
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2	
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	2	
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>16</b>	<b>20</b>
	<b>Практические занятия по теме:</b> Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.	7	10
	Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	9	10
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>48</b>	
Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы Составление перечня оборудования службы приема и размещения. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями		14	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
Эссе об организации службы приёма и размещения			<b>5</b>
1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно–визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. 11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.		5	
1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.		5	
2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.		5	
3. Составить алгоритм проведения ночного аудита.		5	
1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом на иностранном языке 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы на иностранном языке 3. Составить алгоритм проведения ночного аудита на иностранном языке		14	
<b>Учебная практика</b>		<b>108</b>	<b>100</b>
<b>Виды работ</b> 1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).		108	Форма отчетности <sup>1</sup> – отчет по практике

<sup>1</sup> См. Приложения

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Баллы ТКУ, ПА
10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).			
<b>Производственная практика</b>		<b>108</b>	<b>100</b>
<b>Виды работ</b> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 14.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		108	Форма отчетности <sup>2</sup> – отчет по практике
<b>МДК.02.03 (всего)</b>		<b>173/48</b>	<b>100</b>
<b>Промежуточная аттестация по МДК.02.03</b>			<b>Зачет с оценкой</b>
<b>Учебная практика</b>		<b>108</b>	<b>Зачет с оценкой</b>
<b>Производственная практика</b>		<b>108</b>	<b>Зачет с оценкой</b>
<b>Экзамен по модулю</b>		<b>18</b>	
<b>Итого</b>		<b>662/111</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПМ.02

#### ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

#### (МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

<sup>2</sup> См.Приложения

служб, отделов гостиничного комплекса;  
МДК.02.02 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса;  
МДК.02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;  
УП.02.01 Учебная практика;  
ПП.02.01 Производственная практика;  
ПМ.02.ЭК Экзамен по модулю)

### 3.1. Материально-техническое обеспечение

#### **МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса**

**Учебная аудитория**, для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя), технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория** для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:** специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### **Основное оборудование:**

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **МДК.02.02 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса**

**Учебная аудитория**, для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой: специализированная мебель

(мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя), технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория** для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:** специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### **МДК.02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения**

**Учебная аудитория**, для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя), технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория** для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:** специализированная мебель и технические средства обучения,

служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### **УП.02.01 Учебная практика**

*Учебный кабинет для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*

##### Основное оборудование:

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### **ПП.02.01 Производственная практика**

*Учебный кабинет для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*

##### Основное оборудование:

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети

«Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### **ПМ.02.ЭК Экзамен по модулю**

**Учебный кабинет для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации**

**Основное оборудование:**

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя) и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)):

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

**Основное оборудование:**

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде

**Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

## **3.2. Информационное обеспечение обучения**

***Основная литература:***

1. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Захарова Н.А.. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/135496.html](https://www.iprbookshop.ru/135496.html)

2. Кузнецова, Е. А. Координация работ служб предприятий туризма и гостеприимства : учебное пособие для СПО / Е. А. Кузнецова. — Саратов : Профобразование, 2026. — 310 с. — ISBN 978-5-4488-2862-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/157687.html](https://www.iprbookshop.ru/157687.html)

4. Рубин, Ю. Б. Основы предпринимательской деятельности / Ю. Б. Рубин. — 18-е изд. — Москва : Университет «Синергия», 2025. — 480 с. — ISBN 978-5-4257-0593-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/156691.html](https://www.iprbookshop.ru/156691.html)

***Дополнительная литература:***

1. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование,

2023. — 120 с. — ISBN 978-5-4488-1660-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134189.html>

2. Бочкарева, Н. А. Техническое оснащение организаций питания : учебник для СПО / Н. А. Бочкарева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 400 с. — ISBN 978-5-4488-1072-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135509.html>

3. Москвичева, Е. Л. Стандартизация и сертификация : практикум для СПО / Е. Л. Москвичева, А. В. Керов. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 126 с. — ISBN 978-5-4488-1648-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131414.html>

4. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 152 с. — ISBN 978-5-4488-1736-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135507.html>

#### ***Официальные издания:***

1. Бюллетень правовых актов Министерства экономического развития Российской Федерации/Министерство экономического развития Российской Федерации

2. Собрание законодательства Российской Федерации: официальное издание/Администрация Президента Российской Федерации

#### ***Российские журналы:***

1. Отель. Периодическое издание, посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства [Текст]: Издательство ИД «Ресторанные ведомости». - Ежемес.

2. Академия гостеприимства. Периодическое издание, посвященное вопросам менеджмента гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства [Текст]– раз в 2 месяца.

3. Гостиничное дело. Периодическое издание. Предназначен для профессионалов индустрии гостеприимства: администраторов, топ-менеджеров, маркетологов и других специалистов гостиничного дела, а также инвесторов и девелоперов [Текст]: Издательство ИД «Ресторанные ведомости».- Ежемес.

4. Актуальные проблемы экономики и права: межотраслевой федеральный рецензируемый научный журнал / Учредитель «Казанский инновационный университет им. В.Г. Тимирязова (ИЭУП)».- К.: (Казань)- Ежекварт.

5. Государственная власть и местное самоуправление: периодическое научное издание.-М.: Учредитель ООО Издательская группа Юрист. – Ежемесяч.

#### ***Электронно-библиотечные системы:***

1. Цифровой образовательный ресурс IPR SMART // Электронная библиотечная система (ЭБС). – URL: <https://www.iprbookshop.ru/>.

2. Научная электронная библиотека. – URL: <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>.

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru/>.

**Современные профессиональные базы данных:**

1. Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://pravo.gov.ru/>.

**Информационные справочные системы:**

1. Министерство просвещения Российской Федерации. Банк документов. – URL: <https://docs.edu.gov.ru/#activity=106>.

2. Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>.

Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

**Лицензионное программное обеспечение:**

– Microsoft Windows 7 pro;

– Операционная система Microsoft Windows 10 pro;

– Операционная система Microsoft Windows Server 2012 R2;

– Программное обеспечение Microsoft Office Professional 13;

– Программное обеспечение Microsoft Office Professional;

– Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition;

– Антивирусная программа Dr.Web;

– 7-ZIP – архиватор;

– Inkscape – векторный графический редактор <https://inkscape.org/ru/o-programye/>;

– Gimp – растровый графический редактор <http://www.progimp.ru/>;

– Программное обеспечение Microsoft Visual Studio Community (Свободно распространяемое ПО// <https://visualstudio.microsoft.com/ru/vs/community/>).

Информационные ресурсы сети Интернет:

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
1.	Сайт Hotel report	<a href="https://hotel.report/">https://hotel.report/</a>
2.	Сайт Hotelier.pro	<a href="https://hotelier.pro/">https://hotelier.pro/</a>
3.	Журнал «Pro Hotelia»	<a href="http://prohotelia.com/magazine/">http://prohotelia.com/magazine/</a>
4.	Журнал «Гостиничное дело»	<a href="http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html">http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html</a>

### 3.3. Организация образовательного процесса

Организации образовательного процесса должны способствовать применяемые в учебных заведениях методы дисциплинарной ответственности

преподавателя и учащихся, строгое и систематическое планирование занятий, своевременное их проведение на должном педагогическом уровне.

**Порядок проведения учебных занятий по профессиональному модулю  
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы приема и размещения» (МДК.02.01 Организация и контроль  
текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного  
комплекса;**

**МДК.02.02 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса;**

**МДК.02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и  
размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;**

**УП.02.01 Учебная практика;**

**ПП.02.01 Производственная практика;**

**ПМ.02.ЭК Экзамен по модулю) для инвалидов и лиц с ОВЗ**

Создание доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ (далее – вместе лица/обучающиеся с ОВЗ) является одним из приоритетных направлений современной социальной политики. Доступное профессиональное образование для лиц с ОВЗ – одно из направлений социальной интеграции данной категории граждан в общество, поскольку образование – наиболее действенный социальный ресурс. Профессиональное образование позволяет лицам с ОВЗ повысить конкурентоспособность на рынке труда, создает основу для равных возможностей, повышает личностный статус.

Содержание рабочей программы профессионального модуля и условия организации обучения по данной рабочей программе профессионального модуля для инвалидов определяются в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии), для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся (части 1 и 8 статьи 79 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Обучение по данному профессиональному модулю обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется Университетом Синергия с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки научно-педагогических работников Университета Синергия, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации обучающихся с ОВЗ и т.д.

При наличии в Университете Синергия лиц с ОВЗ образовательная деятельность по данному профессиональному модулю проводится:

- в форме контактной работы обучающихся с ОВЗ с педагогическими работниками Университета Синергия и (или) лицами, привлекаемыми Университетом Синергия к реализации данного профессионального модуля на

иных условиях (далее – контактная работа). Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной;

- в форме самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ;
- в иных формах, определяемых Университетом Синергия в соответствии с его локальным нормативным актом, содержащим нормы, регулирующие образовательные отношения в части установления порядка организации контактной работы преподавателя с обучающимися.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных образовательных организациях

При обучении по данному профессиональному модулю обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся с ОВЗ в Университете Синергия созданы фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в ОП результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем и/или обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, а также при выполнении индивидуальных работ и домашних заданий, или в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (в том числе автоматизированности, быстроты выполнения) и т.д.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на мероприятиях промежуточной аттестации.

Во исполнение приказов Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», от 02.12.2015 № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»), письма Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования»

проведены обследование объектов Университета Синергия и услуг в сфере образования, оказываемых ему, на предмет их доступности для лиц с ОВЗ, и паспортизация его зданий.

На основе Паспорта доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг в сфере образования, разработанного по форме согласно письму Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК-270/07, согласованного с общественной организацией Всероссийского общества инвалидов, утверждён план действий Университета Синергия по повышению значений показателей доступности для инвалидов его объектов и услуг в сфере образования, оказываемых им (Дорожная карта), на период до 2030 г. По итогам проведённой паспортизации Университет Синергия признан условно доступным для лиц с ограниченными возможностями здоровья, что является достаточным основанием для возможности пребывания указанных категорий граждан в Университете Синергия и предоставления им образовательных услуг с учетом дальнейшего увеличения степени его доступности на основе реализации мероприятий Дорожной карты.

Создание безбарьерной среды Университета Синергия учитывает потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с ограничением двигательных функций.

Обеспечение доступности, прилегающей к Университету Синергия территории, входных путей, путей перемещения внутри здания для различных нозологий.

Территория Университета Синергия соответствует условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения маломобильных студентов, обеспечения доступа к зданиям и сооружениям, расположенным на нем. Обеспечено доступность путей движения, наличие средств информационно-навигационной поддержки, дублирование лестниц подъемными устройствами, оборудование лестниц поручнями, контрастная окраска дверей и лестниц, выделение мест для парковки автотранспортных средств инвалидов и лиц с ОВЗ.

В Университете Синергия обеспечен один вход, доступный для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата. Помещения, где могут находиться люди на креслах-колясках, размещены на уровне доступного входа. При ином размещении помещений по высоте здания, кроме лестниц, предусмотрены, подъемные платформы для людей с ограниченными возможностями и лифт.

Комплексная информационная система для ориентации и навигации инвалидов и лиц с ОВЗ в архитектурном пространстве Университета Синергия включает визуальную, звуковую и тактильную информацию.

Наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для студентов различных нозологий.

На каждом этаже обустроена одна туалетная кабина, доступная для

маломобильных обучающихся. В универсальной кабине и других санитарно-бытовых помещениях, предназначенных для пользования всеми категориями студентов с ограниченными возможностями, установлены откидные опорные поручни, откидные сидения.

Наличие специальных мест в аудиториях для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В каждом специальном помещении (учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования) предусмотрена возможность оборудования по 1-2 места для студентов-инвалидов по каждому виду нарушений здоровья - опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения.

В стандартной аудитории первые столы в ряду у окна и в среднем ряду предусмотрены для обучаемых с нарушениями зрения и слуха, а для обучаемых, передвигающихся в кресле-коляске, - выделено 1-2 первых стола в ряду у дверного проема.

Для слабослышащих студентов использование сурдотехнических средств является средством оптимизации учебного процесса, средством компенсации, утраченной или нарушенной слуховой функции.

Технологии беспроводной передачи звука (FM-системы) являются эффективным средством для улучшения разборчивости речи в условиях профессионального обучения.

Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор, экран), мультимедийной системой. Особую роль в обучении слабослышащих также играют видеоматериалы.

В Университете Синергия в наличии брайлевская компьютерная техника, программы-синтезаторы речи.

Компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств, обеспечивающих преобразование компьютерной информации в доступные для незрячей и слабовидящей формы (звуковое воспроизведение, рельефно-точечный или укрупненный текст), и позволяют обучающимся с нарушением зрения самостоятельно работать на обычном персональном компьютере с программами общего назначения.

Тифлотехнические средства, используемые в учебном процессе студентов с нарушениями зрения: средства для усиления остаточного зрения и средства преобразования визуальной информации в аудио и тактильные сигналы.

Для слабовидящих студентов в лекционных и учебных аудиториях предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата

используются альтернативных устройств ввода информации.

При процессе обучения по данному профессиональному модулю используются специальные возможности операционной системы Windows, такие как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настройка действий Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши.

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при их наличии) выбор мест прохождения практик учитывает состояние здоровья и требования по доступности.

### **Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: лекции, семинары, практические занятия, в том числе с приглашением работодателей, анализ производственных ситуаций, ознакомительные экскурсии в учреждения будущей профессиональной деятельности обучающихся, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

В рамках профессионального модуля предусмотрены: учебная практика в объеме 108 часов и производственная практика в объеме 108 часов.

Изучение программы модуля завершается экзаменом по модулю, который предполагает представление портфолио профессиональных достижений студента и защиту методических материалов (См. Приложения).

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при их наличии) выбор мест прохождения практик учитывает состояние здоровья и требования по доступности.

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ.02**

### **Предоставление гостиничных услуг**

**(МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса;**

**МДК.02.02 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса;**

**МДК.02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;**

**УП.02.01 Учебная практика;**

**ПП.02.01 Производственная практика;**

## ПМ.02.ЭК Экзамен по модулю)

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль производится преподавателем в процессе обучения.

Обучение по профессиональному модулю завершается экзаменом по модулю, который проводит экзаменационная комиссия.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю разрабатываются Университетом Синергия и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Для текущего и итогового контроля образовательным учреждением создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно–измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
<p><i>иметь практический опыт в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планирования деятельности сотрудников служб гостиницы;</li> </ul>	-	<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>                      Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)                      Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий  <u>Промежуточная аттестация</u>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;                      - оценка самостоятельности и творческого подхода;                      - оценка выполнения индивидуальных заданий;                      - оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;                      - проверка и оценка отчета и практик                      накопительная оценка</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
<ul style="list-style-type: none"> <li>планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по оказанию услуг гостиницы;</li> </ul>		<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <u>Текущий контроль:</u>          Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)          Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий  <u>Промежуточная аттестация</u>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;          - оценка самостоятельности и творческого подхода;          - оценка выполнения индивидуальных заданий;          - оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;          - проверка и оценка отчета и практик          накопительная оценка</p>
<b>уметь:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы;</li> </ul>	<p><b>Практическое занятие,</b>          Отчет по практикуму          10-8 – практикум выполнен верно в срок, представлен грамотный отчет.          7-5– практикум выполнен верно в срок, представлен неполный отчет, имеются ошибки, не влияющие на логику и алгоритм расчета.          4-1- практикум выполнен в срок и содержит концептуальные ошибки.          0- практикум не выполнен.</p>	<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <u>Текущий контроль:</u>          Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)          Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий  <u>Промежуточная аттестация</u>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;          - оценка самостоятельности и творческого подхода;</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
		<p>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</p> <p>- оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;</p> <p>- проверка и оценка отчета и практик</p> <p>накопительная оценка</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• проводить тренинги и производственный инструктаж работников гостиницы;</li> </ul>		<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>          Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)          Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий  <i>Промежуточная аттестация</i>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;</p> <p>- оценка самостоятельности и творческого подхода;</p> <p>- оценка выполнения индивидуальных заданий;</p> <p>- оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;</p> <p>- проверка и оценка отчета и практик</p> <p>накопительная оценка</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников;</li> </ul>		<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>          Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)          Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
		<p><i>Промежуточная аттестация</i>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;  - оценка самостоятельности и творческого подхода;  - оценка выполнения индивидуальных заданий;  - оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;  - проверка и оценка отчета и практик  накопительная оценка</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных гостиницы;</li> </ul>		<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>  Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)  Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий  <i>Промежуточная аттестация</i>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;  - оценка самостоятельности и творческого подхода;  - оценка выполнения индивидуальных заданий;  - оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;  - проверка и оценка отчета и практик  накопительная оценка</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• контроля текущей деятельности сотрудников гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</li> </ul>		<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>  Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
		<p>использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)  Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий  <i>Промежуточная аттестация</i>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;  - оценка самостоятельности и творческого подхода;  - оценка выполнения индивидуальных заданий;  - оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх;  - проверка и оценка отчета и практик  накопительная оценка</p>
<b>знать:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы, методы планирования труда работников службы приема и размещения</li> </ul>	<p><b>Практическое занятие,</b>  Отчет по практикуму  10-8 – практикум выполнен верно в срок, представлен грамотный отчет.  7-5– практикум выполнен верно в срок, представлен неполный отчет, имеются ошибки, не влияющие на логику и алгоритм расчета.  4-1- практикум выполнен в срок и содержит концептуальные ошибки.  0- практикум не выполнен.</p>	<p><u>Формы контроля обучения:</u>  <i>Текущий контроль:</i>  Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (отчет по практике)  Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий  <i>Промежуточная аттестация</i>  <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии;  - оценка самостоятельности и творческого подхода;  - оценка выполнения индивидуальных заданий;  - оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах</p>

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки текущего контроля успеваемости	Формы и методы оценки
		деловых играх; - проверка и оценка отчета и практик накопительная оценка

### **Фонд оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю**

Промежуточная аттестация по ПМ.02 проводится в форме защиты курсового проекта (работы) и экзамена по МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса и зачета с оценкой по МДК.02.02 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса, МДК. 02.03 Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения, УП.02.01 Учебная практика и ПП.02.01 Производственная практика в форме зачета с оценкой и экзамена по модулю.

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
Курсовая работа ОК 01 ПК 2.3	Защита курсовой работы представляет собой устный публичный отчет студента, на который ему отводится 7-8 минут, ответы на вопросы. Устный отчет студента включает: раскрытие целей и задач проектирования, его актуальность, описание выполненного проекта, основные выводы и предложения, разработанные студентом в процессе курсового проектирования.	Оценка формируется на основе показателей и критериев оценивания результатов работы над курсовым проектированием 1. Обоснование актуальности темы исследования, четкое определение целей и задач исследования – 10 баллов. 2. Список использованной литературы актуален и составлен в соответствии с требованиями: нормативные и регламентирующие документы, научная литература, источники периодической печати, интернет ресурсы – 10 баллов. 3. Содержание работы – соответствие заданию, последовательность и логичность изложения материала – 30 баллов. 4. Актуальность методов и их аргументированность, полнота полученных результатов задачам курсового проектирования – 20 баллов. 5. Анализ результатов, логичность и полнота предлагаемого решения, степень соответствия полученного решения предмету и объекту исследования – 20 баллов. 6. Оформление работы: наличие и качество, информативная полнота по теме исследования рисунков, таблиц,

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
		<p>диаграмм – 10 баллов. Итоговая оценка: Зачтено с оценкой: «Отлично» -90-100; «Хорошо» -89-70; «Удовлетворительно» -69-50; «Неудовлетворительно» - 49-0.</p>
<p><b>Экзамен</b> МДК 02.01 ОК 01 ПК 2.3</p>	<p>Экзамен представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:</p> <p>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними; Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности; Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины</p>	<p>Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале: Задание 1: 0-30 баллов Задание 2: 0-30 баллов Задание 3: 0-40 баллов</p> <p>-90 и более (отлично) – ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат. -70 и более (хорошо)– ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход решения задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат. -50 и более (удовлетворительно)– ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены частично. -Менее 50 (неудовлетворительно)– ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены</p>
<p><b>Зачет с оценкой</b> МДК 02.02 ОК 09 ПК 2.1, 2.4</p>	<p><b>Зачет с оценкой</b> представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:</p> <p>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий</p>	<p>Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале: 1 вопрос: 0-30; 2 вопрос: 0-30; 3 вопрос: 0-40.</p> <p>— <b>90-100 (отлично)</b> – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
	<p>предметной области дисциплины (курса), а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины (курса), понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;</p> <p>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины (курса) и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;</p> <p>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения МДК (решение задачи).</p>	<p>терминология. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>70 -89 (хорошо)</b> – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>50-69 (удовлетворительно)</b> – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология.</p> <p>— <b>менее 50 баллов (неудовлетворительно)</b> – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные.</p>
<p><b>Зачет с оценкой</b> МДК 02.03 ОК 02 ПК 2.1</p>	<p><b>Зачет с оценкой</b> представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:</p> <p>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины (курса), а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины (курса), понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;</p> <p>Задание №2 – задание на анализ ситуации из</p>	<p>Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале: 1 вопрос: 0-30; 2 вопрос: 0-30; 3 вопрос: 0-40.</p> <p>— <b>90-100 (отлично)</b> – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>70 -89 (хорошо)</b> – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>50-69 (удовлетворительно)</b> – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
	<p>предметной области дисциплины (курса) и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;</p> <p>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения МДК (решение задачи).</p>	<p>профессиональная терминология.</p> <p>— <b>менее 50 баллов (неудовлетворительно)</b> – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные.</p>
<p><b>Зачет с оценкой</b> Учебная практика ОК 01 – ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4</p>	<p><b>Зачет с оценкой</b> по учебной практике представляет собой проверку выполнения обучающимся заданий практики и подтверждением его результатов Отчет по практике: Предоставление отчета о прохождении практики</p>	<p>Оценка по практике формируется на основе показателей и критериев оценивания результатов прохождения практики:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Наличие источников информации в соответствии с индивидуальным заданием – 5 баллов.</li> <li>2. Наличие актуальных первичных данных, материалов – 5 баллов.</li> <li>3. Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию – 20 баллов.</li> <li>4. Оценка степени самостоятельности проведенного анализа – 20 баллов.</li> <li>5. Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных – 20 баллов.</li> <li>6. Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности – 20 баллов.</li> <li>7. Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения – 10 баллов.</li> </ol> <p><b>Итоговая оценка:</b> <b>Зачтено с оценкой:</b> <b>«Отлично» -90-100;</b> <b>«Хорошо» -89-70;</b> <b>«Удовлетворительно» -69-50;</b> <b>«Неудовлетворительно» - 49-0.</b></p>
<p><b>Зачет с оценкой</b></p>	<p><b>Зачет с оценкой</b></p>	<p>Оценка по практике формируется на</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
<p>Производственная практика ОК 01 – ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4</p>	<p>по производственной практике представляет собой проверку выполнения обучающимся заданий практики и подтверждением его результатов Отчет по практике: Предоставление отчета о прохождении практики</p>	<p>основе показателей и критериев оценивания результатов прохождения практики:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Наличие источников информации в соответствии с индивидуальным заданием – 5 баллов.</li> <li>2. Наличие актуальных первичных данных, материалов – 5 баллов.</li> <li>3. Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию – 20 баллов.</li> <li>4. Оценка степени самостоятельности проведенного анализа – 20 баллов.</li> <li>5. Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных – 20 баллов.</li> <li>6. Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности – 20 баллов.</li> <li>7. Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения – 10 баллов.</li> </ol> <p><b>Итоговая оценка: Зачтено с оценкой: «Отлично» -90-100; «Хорошо» -89-70; «Удовлетворительно» -69-50; «Неудовлетворительно» - 49-0.</b></p>
<p>Экзамен по модулю ОК 01 - ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4</p>	<p>Экзамен по модулю включает в себя: выполнение заданий (1-2 типа), защита отчета по практике:</p> <p>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;</p>	<p>Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:</p> <p>Задание 1: 0-30 баллов Задание 2: 0-30 баллов Задание 3: 0-40 баллов</p> <p>-90 и более (отлично) – Задания 1, 2 - ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Практическое задание выполнено правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат. Задания 3 - выполнил индивидуальное задание по практике;</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
	<p>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;</p> <p>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения модуля в процессе прохождения практики</p>	<p>в период прохождения практики выполнил спектр функций, которые в полной мере соответствуют области профессиональной деятельности; во время защиты свободно, исчерпывающе и аргументированно ответил на все вопросы по существу; правильно оформил отчет о прохождении практики; имеет положительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p>-70 и более (хорошо) –</p> <p>Задания 1,2 - ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход выполнения практического задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>Задания 3 - выполнил индивидуальное задание по практике;</p> <p>в период прохождения практики выполнил спектр функций, которые в полной мере соответствуют области профессиональной деятельности; во время защиты ответил на все вопросы по существу без должной аргументации; оформил отчет о прохождении практики с незначительными недостатками; имеет положительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p>-50 и более (удовлетворительно)</p> <p>Задание 1, 2– ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Практическое задание выполнено частично.</p> <p>Задания 3 - выполнил индивидуальное задание по практике не в полном объеме; в период прохождения практики выполнил</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
		<p>спектр функций, которые частично соответствуют области профессиональной деятельности; во время защиты ответил не на все вопросы по существу; оформил отчет о прохождении практики с недостатками; имеет удовлетворительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p>-Менее 50 (неудовлетворительно)  Задание 1, 2 – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Практическое задание не выполнено.  Задания 3 – не выполнил индивидуальное задание по практике; в период прохождения практики выполнил спектр функций, которые не соответствуют области профессиональной деятельности; во время защиты не ответил на заданные вопросы или ответил неверно, не по существу; неправильно оформил отчет о прохождении практики; имеет отрицательное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p>

***Типовые задания для проведения промежуточной аттестации по профессиональному модулю – экзамен по модулю***

***Задания 1 типа***

1. Формы оплаты за услуги гостиниц
2. Какой документ установленной формы подтверждает факт состоявшегося публичного договора между гостиницей как исполнителем услуг и потребителем гостиничных услуг?
3. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу и оформляется договор на проживание.
4. Порядок заключения договора на бронирование мест в гостинице (в соответствии с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ)
5. Формы подачи заявок; недостатки и преимущества каждого из способов подачи заявок.

6. Назовите основные сведения, которые должна содержать заявка на бронирование мест в гостинице?

7. Как исключить фактор ошибок и неполноты сведений в заявке на бронирование, полученной по телефону?

8. Перечислите виды «комплиментов» постоянным гостям, персональным и дополнительных услуг и порядок их оказания

9. Порядок оплаты за услуги проживания (согласно Правилам предоставления

10. Порядок действия обслуживающего персонала при обнаружении фактов материального ущерба, и порядок возмещения материального ущерба, нанесенного гостинице потребителями услуг.

11. Основные навыки и знания работников службы приема и размещения для решения конфликтных ситуаций

12. Как реализуются принципы мотивации эффективного труда работников через технику учёта и анализа жалоб клиентов?

13. Порядок действий персонала гостиницы с забытыми вещами, сроки и место их хранения, порядок возврата владельцу.

14. Какой платежный документ оформляется при досрочном выезде гостя и на какую сумму он был оформлен в данной ситуации?

15. Источники возникновения конфликта.

16. Классификация номерного фонда гостиниц в России.

17. Операционный процесс размещения гостей

18. Должностные обязанности и уровень компетентности работников, занятых на уборке номерного фонда гостиницы

19. Функции отдела и должностных лиц, осуществляющих прием, регистрацию гостей и их размещение в номера гостевого фонда.

20. Из каких специалистов состоит служба приема и размещения и с какими проблемами (трудностями) они сталкиваются в ежедневной работе?

21. Служба приёма и размещения: структура и функции.

22. Правила расчёта оплаты за проживание. Ранний заезд. Поздний выезд

23. Порядок и способы разрешения рабочих ситуаций при обслуживании гостя

24. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу

25. Правила пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности в гостинице. Алгоритм действий служащего гостиницы при пожаре.

### ***Задания 2 типа***

1. Централизованная система бронирования (присоединенная и не присоединенная). Опишите порядок поселения гостя в номер по брони.

2. Технология обработки данных и оперативного учета заявок при Интернет-бронировании.

3. Перечислите категории лиц, которым предоставляются скидки на услуги и назовите основные документы, регламентирующие порядок их применения.

4. Опишите порядок регистрации гостей по брони или по свободному поселению.

5. Какие правила соблюдения информационных связей со службами гостиницы по встрече гостей и их обслуживанию во время проживания.

6. Особенности работы с жалобами и предложениями потребителей гостиничных услуг

7. Процесс подготовки и реализация услуг для проведения корпоративных и общественных мероприятий на производственных площадях гостиничного предприятия (конференции, семинары, совещания и т.п.).

8. Информация об услугах, которая доводится до сведения потребителя в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».

9. Принципы и тенденции повышения качества обслуживания в российских гостиницах

10. Требования к номерам для особой категории гостей – людей с ограниченными возможностями здоровья.

11. Правила составления письменного ответа на жалобу гостей

12. Правила общения персонала с различными категориями гостей

13. Распространенные причины претензий и жалоб гостей в отелях.

14. Опишите алгоритм поведения персонала отеля в случае проявления агрессивности со стороны клиентов.

15. Инструкция обслуживания для работников службы регистрации и размещения по действиям в нестандартных ситуациях – произошла авария электроснабжения в номере.

16. Перечислите виды комплиментов (поощрений) для гостей.

17. К какой области исследований относится анкетирование потребителей услуг и с какой фразы следует начинать этот опрос гостей?

18. Какими способами удобнее всего проводить анкетирование гостей и какая система мотивации может быть предложена участникам анкетирования?

19. Варианты ознакомления гостя с номером. Демонстрация номера. Назначение номера.

20. Правила подбора гостевого номера в соответствии с пожеланиями и личными предпочтениями гостей

21. Правила осуществления продаж номеров

22. Возможность поселения гостей с животными в различных средствах размещения гостиничного типа.

23. Классификация средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства и размещения.

24. Технология решения ситуаций с несогласием гостя оплачивать счет.

25. Порядок предоставления телекоммуникационных услуг в гостинице.

### ***Задания 3 типа***

Задание 1.

Составьте стандарт внешнего вида для женщины-сотрудника службы приема и размещения

Задание 2

Составьте стандарт внешнего вида для мужчины-сотрудника службы приема и размещения

Задание 3

Составьте список личностных характеристик, которые должны быть свойственны сотруднику СПиР

Задание 4

Составьте список профессиональных навыков и умений сотрудника службы приема и размещения

Задание 5

Проведите заселение гостя в соответствии с его запросами (обозначьте запросы)

Задание 6

В отель прибыл гость, у которого не было произведено бронирование. Гость хотел бы остановиться на две ночи. Опишите последовательность действий администратора.

Задание 7

Прибывшие в отель гости заселились в номер, но войдя в него, поняли, что хотят сменить номер. Опишите последовательность действий администратора.

Задание 8

Лицо на фотографии в документе, который дает гость для регистрации не похоже на лицо прибывшего гостя, документ явно просрочен. Опишите последовательность действий администратора.

Задание 9

Составьте список нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность службы приема и размещения. Ознакомьтесь с основными положениями данных документов.

Задание 10

Заполните анкету гостя произвольными реквизитами в соответствии с правилами заполнения бланков строгой отчетности.

Утверждена  
Приказом Министерства финансов  
Российской Федерации  
от 13 декабря 1993 г. N 121  
Форма N 1-Г

### АНКЕТА

1. Фамилия \_\_\_\_\_ Комната N \_\_\_\_\_

2. Имя \_\_\_\_\_ Индекс поселения \_\_\_\_\_

3. Отчество \_\_\_\_\_ Прибыл \_\_\_\_\_

(дата, часы)

Выбыл \_\_\_\_\_

(дата, часы)

4. Дата рождения " " \_\_\_\_\_ 19\_\_ г.

5. Место рождения Область, край, республика

\_\_\_\_\_ район

\_\_\_\_\_ город (селение)

6. Паспорт серии \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_

(когда)

(наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)

7. Адрес постоянного места жительства \_\_\_\_\_

8. Цель приезда \_\_\_\_\_

(если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда)

9. Срок проживания до \_\_\_\_\_

10. Продление проживания \_\_\_\_\_

11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен.

Подпись \_\_\_\_\_ лица, прибывшего в гостиницу)

### Оборотная сторона

Ф. N 1-Г

Поселен(а) " \_\_ " \_\_\_\_\_ 19 \_\_ г.

город (селение) \_\_\_\_\_

гостиница \_\_\_\_\_

На дополнительное место в номере согласен(на) \_\_\_\_\_

(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Согласен(на) на проживание в номере с оплатой

всех мест \_\_\_\_\_

(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

### *Задание 3 типа – защита отчета по производственной практике.*

1. Какая информация была вам необходима для выполнения конкретных профессиональных задач в ходе прохождения практики?

2. Какие способы поиска и анализа информации были применены для выполнения поставленных задач?

3. На основании каких нормативных документов и аналитических данных были решены поставленные задачи?

4. Поясните, в чем заключается техника решения конфликтных ситуаций по методу «LAST»?

5. Какие умения были развиты и углублены в результате прохождения практики? Какие выводы были сделаны?

6. Перечислите известные правила поведения сотрудников в конфликтных ситуациях – не менее трех примеров.

7. Какие показатели и/или системы показателей вы использовали для обоснования выводов?

8. С какими процессами в гостинице может быть связана автоматизированная система OPERA? Приведите 4 примера функций, которые может использовать сотрудник для эффективного выполнения профессиональных задач.

9. С чем может быть связана низкая загрузка в гостинице 5\* в высокий сезон, обозначьте 4 причины подобных явлений.

10. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация менеджера, с какими задачами вы справились успешно, без привлечения

дополнительных ресурсов?

11. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация менеджера, какие задачи вызвали у вас затруднение и для их решения потребовалось привлечение дополнительных ресурсов? Какие вы видите пути и средства повышения вашей квалификации?

12. В случае наличия негативных отзывов на внешних ресурсах о сотрудниках отеля, какие бы обучающие программы вы предложили провести: сформулируйте не менее 5 тем.

***Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной практике –***

1. Опишите особенности приема заказа от туристских групп в гостинице.
2. Как бы вы проконтролировали работу сотрудников бронирования. Перечислите 5 типичных ошибок, которые могут допускать данные сотрудники.
3. Куда фиксируется информация в АСУ при приеме бронирования по телефону (в случае, индивидуальной заявки).
4. Опишите необходимые документы и формальности, используемые при бронировании.
5. Выберите вид бронирования, когда гость оставляет предоплату за проживание.
6. Опишите рабочую процедуру (алгоритм действий) сотрудника службы бронирования при приеме заявки по телефону от иностранного гостя.
7. Перечислите и опишите отличительные характеристики видов бронирования.
8. Опишите, что может относиться к GDS и ADS системам бронирования, которые могут использовать гостиницы.
9. Перечислите 4 обязательных фразы, которые мы говорим гостю в конце гарантированного бронирования по телефону.

***Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся***

***по производственной практике***

1. Какая информация была вам необходима для выполнения конкретных профессиональных задач в ходе прохождения практики?
2. Какие способы поиска и анализа информации были применены для выполнения поставленных задач?
3. На основании каких нормативных документов и аналитических данных были решены поставленные задачи?
5. Какие умения были развиты и углублены в результате прохождения практики? Какие выводы были сделаны?
6. Перечислите известные правила поведения сотрудников службы приема и размещения в конфликтных ситуациях – не менее трех примеров.

7. Какие показатели и/или системы показателей вы использовали для обоснования выводов?

8. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация менеджера, с какими задачами вы справились успешно, без привлечения дополнительных ресурсов?

9. В ходе прохождения практики как проявилась ваша квалификация менеджера, какие задачи вызвали у вас затруднение и для их решения потребовалось привлечение дополнительных ресурсов?

10. Какие вы видите пути и средства повышения вашей квалификации?

11. В случае наличия негативных отзывов на внешних ресурсах о сотрудниках Профильной организации, какие бы обучающие программы вы предложили провести: сформулируйте не менее 5 тем.

***Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся***

***по МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса - экзамен***

***Задания 1 типа***

1. Понятие «организация», «субъект», «объект», «система управления». Признаки и виды организации в системе общественного питания. Внешняя среда организации.

2. Факторы прямого воздействия: поставщики (трудовых ресурсов, материалов, капитала), потребители, конкуренты; профсоюзы, законы и государственные органы.

3. Факторы косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы, социально-культурные факторы, международные события, научно-технический прогресс.

4. Характеристики внешней среды: взаимосвязь факторов внешней среды, сложность внешней среды, подвижность среды, неопределенность внешней среды.

5. Внутренняя среда: цели, структура, задачи, технология, кадры, организационная культура.

6. Современные принципы управления: понятие, значение. Общие и частные принципы управления. Особенности применения принципов управления в предприятиях общественного питания.

7. Цикл менеджмента - основа управленческой деятельности.

8. Классификация и характеристика функции цикла: планирование, организация, мотивация, контроль, их взаимосвязь.

9. Сущность и выгоды стратегического планирования. Виды управленческой деятельности, связанной со стратегическим планированием.

10. Процесс стратегического планирования: миссия, цели, оценка и анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон организации, анализ и выбор стратегических альтернатив, реализация стратегического планирования, оценка стратегии.

11. Реализация стратегического планирования: тактика, политика, процедуры и правила.

12. Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы тактического планирования.

13. Понятия «делегирование», «ответственность» и «полномочия». Полномочия, их виды. Полномочия руководителей предприятий общественного питания.

14. Делегирование полномочий в аппарате управления предприятий общественного питания. Эффективная организация распределения полномочий.

15. Ответственность руководителя, ее виды.

16. Принципы построения внутренней структуры предприятия: эффективность, четкое определение функций производства, разделение управленческого труда, организованность, ответственность, дисциплина.

17. Основные типы организационных структур: линейная, функциональная, комбинированная, система управления по проекту и матричная, дивизионная и другие.

18. Мотивация современного работника в сфере общественного питания.

19. Сущность и значение контроля. Внешний и внутренний контроль в системе общественного питания. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный.

20. Процесс контроля: установление стандартов, сравнение стандартов и результатов действия. Ошибки контроля.

21. Сущность понятия «методы управления». Классификация методов управления. Экономические методы в условиях рыночной экономики.

22. Экономическое самоуправление: прогнозирование, планирование, самоснабжение, самокупаемость и самофинансирование.

23. Организационно-распорядительные методы управления: организационное нормирование, планирование, инструктаж, распорядительство, контроль.

24. Основные категории кадрового менеджмента: персонал (управленческий, производственный, обслуживающий), управление персоналом, кадровый потенциал, трудовой коллектив, работоспособность.

25. Персонал предприятия общественного питания: признаки, функции и пути формирования трудового коллектива. Роль персонала в деятельности предприятия общественного питания.

26. Категории работников предприятия общественного питания (аппарат управления, основные и вспомогательные), требования, предъявляемые к ним. Специфика персонала предприятия общественного питания.

### ***Задания 2 типа***

1. Характеристика основных гостиничных служб: состав, организационная структура, категории персонала

2. Роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиничном хозяйстве. Структура и функции службы обслуживания и

эксплуатации номерного фонда

3. Организация работы поэтажного персонала: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ

4. Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы

5. Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

6. Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

7. Виды и формы стимулирования труда. Основные принципы стимулирования. Особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

8. Виды гостиничных помещений

9. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Правила техники безопасности при работе с уборочным оборудованием и инвентарем

10. Подготовка горничной к работе. Комплектация тележки горничной

11. Технология выполнения различных уборочных работ в номерах

12. Технология выполнения различных уборочных работ служебных помещений

13. Технология выполнения различных уборочных работ в местах общего пользования

14. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах, в служебных помещениях, в помещениях общего пользования

15. Контроль качества уборки номеров, служебных помещений и мест общего пользования

16. Оказание персональных услуг гостю. Виды «комплиментов»

17. Технология предоставления услуги «побудка»

18. Правила заполнения актов, при порче проживающим: мебели, белья, посуды, стен, пола, окон, дверей, стекол, мягкого инвентаря.

19. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей

20. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление

### ***Задания 3 типа***

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

2. Расчетный час в гостинице

3. Взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами, групповое бронирование

4. Принципы автоматизации управления технологическими процессами в гостиницах.

5. Комплексные автоматизированные системы в гостиничном бизнесе

6. Понятие «качество» относительно гостиничной услуги.

7. Виды бронирования. Гарантированное бронирование.
8. Порядок осуществления наличных денежных расчетов в гостиницах.
9. Аннуляция гарантированного бронирования.
10. Характеристика основных служб гостиницы.
11. Функции службы бронирования в гостиницах. Положение об отделе бронирования
12. Охарактеризуйте этапы гостевого цикла. Технологический цикл взаимодействий службы бронирования со службами гостиницы
13. Информация об услугах, которая доводится до сведения потребителя в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
14. Принципы и тенденции повышения качества обслуживания в российских гостиницах
15. Принципы автоматизации управления технологическими процессами в гостиницах
16. Опишите особенности корпоративных скидок, льготных категорий потребителей.
17. Объясните профессиональную компетентность и профессионализм работника службы бронирования гостиничных услуг.
18. Процесс обработки письма-заявки на размещение в гостинице.
19. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе
20. Система бронирования гостиниц и авиаперелетов в сети Интернет: поиск, формирование запроса, бронирование
21. Культура речи и стандарт телефонного этикета.
22. Создание собственной информационной web-страницы
23. Измерение качества услуг в гостинице. Степень удовлетворенности и оценка потребителя
24. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе
25. Должностные обязанности работников службы бронирования.

***Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся***

***по МДК.02.02 Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса – Зачет с оценкой***

***Задания 1 типа***

1. Организация и деятельность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице.
2. Роль дополнительных услуг в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия.
3. Персонал как ключевой фактор предоставления качественных гостиничных услуг.
4. Организация и технология проведения инвентаризации имущества гостиницы.
5. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы при обслуживании

гостей

6. Современные направления обеспечения безопасности проживающих в гостинице.

7. Организация работы горничной.

8. Организация индивидуальных услуг в гостинице.

9. Организация обслуживания VIP гостей в гостинице.

10. Организация работы прачечной-химчистки в гостинице.

11. Содержание бельевого хозяйства гостиницы.

12. Управление качеством гостиничных услуг.

13. Организация рекламной деятельности на предприятиях гостиничного сервиса.

14. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.

15. Подбор и подготовка гостиничного персонала.

16. Функциональные обязанности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

17. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.

18. Организация и технология проведения инвентаризации имущества гостиницы.

19. Управление мотивацией персонала в гостинице.

20. Охрана труда и техника безопасности в гостинице.

21. Стандарты обслуживания в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда: проблемы и пути их решения.

22. Проблемы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и пути их решения. Анализ работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (на примере конкретной гостиницы).

23. Роль профессионального обучения персонала в повышении качества обслуживания в индустрии гостеприимства.

### ***Задания 2 типа***

1. Рассчитайте количество обслуживающего персонала.

2. Рассчитайте количество столов для обслуживания банкетов. Составьте схемы их расстановки.

3. Рассчитайте количество столовой посуды, приборов, столового белья, необходимого для обслуживания банкета.

4. Составьте меню приема – фуршет.

5. Составьте меню банкета – коктейль.

6. Составьте меню банкета – чай.

7. Составьте меню банкета с частичным обслуживанием официантами.

8. Составьте рационы завтрака для гостиниц.

9. Составьте меню шведского стола.

10. Составьте меню бизнес – ланча.

11. Составьте меню воскресного бранча.

12. Продемонстрируйте технику сервировки банкетного стола по составленному меню.

13. Продемонстрируйте технику синхронной подачи блюд и напитков на банкете.

14. Составьте алгоритм тренинга по подготовке барной стойки к подаче аперитива на банкете - фуршет.

15. Составьте алгоритм тренинга для официантов по сервировке стола стеклом, тарелками, приборами, салфетками на банкете - фуршет.

16. Составьте алгоритм тренинга по подготовке и расстановке на столе фруктов, цветов, алкогольных и прохладительных напитков, табачных изделий на банкете - фуршет.

17. Продемонстрируйте технику подачи горячих закусок, десерта, шампанского, горячих напитков.

18. Составьте алгоритм тренинга по расстановке стеклянной посуды, прохладительных напитков, вино- водочных изделий на банкете - коктейль.

19. Продемонстрируйте технику одновременной подачи напитков, холодных горячих закусок, десерта, горячих напитков парами официантов.

20. Продемонстрируйте технику сервировки чайного стола по составленному меню, подачи сладких блюд, горячих напитков, вино- водочных изделий.

21. Продемонстрируйте порядок обслуживания в номере гостиницы: расстановки блюд и напитков на сервировочной тележке; подготовка и сервировка стола в номере.

22. Продемонстрируйте технику сервировки стола для проведения кофе – брейка.

23. Составьте перечень услуг для обслуживания иностранных туристов.

24. Составьте перечень услуг для обслуживания гостей VIP.

25. Составьте меню различных видов для обслуживания иностранных гостей.

26. Выполните подбор столовой посуды и приборов для подачи закусок, блюд и напитков при различных формах обслуживания иностранных туристов.

27. Продемонстрируйте технику сервировки стола для различных форм обслуживания.

28. Организуйте процесс питания и обслуживания на производственных предприятиях, в учреждениях, учебных заведениях: особенности меню для различных контингентов потребителей, формы обслуживания и расчета.

29. Разработайте требования к менеджеру зала, бар-менеджеру, официанту, бармену, бариста, буфетчику сервис-бара, кассиру.

### ***Задания 3 типа***

1.Сформулируйте порядок применения льготных тарифов на услуги

2.Сформулируйте правила, порядок и формы оплаты услуг бронирования

3.Процесс бронирования мест в гостиницах.

4.Аннуляция негарантированного бронирования.

5.Кодекс взаимоотношений между гостиницами и турбюро.

6.Покупка блока мест на условиях комитмента.

7. Покупка блока мест на условиях элота.
8. Работа на условиях приоритетного бронирования.
9. Основные формы сотрудничества гостиницы и туроператора
10. В каком случае отель имеет право аннулировать договор и какой порядок расчетов за услуги бронирования.
11. Технология резервирования дополнительных услуг.
12. Аннуляция бронирования
13. Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора: агентский договор.
14. Виды тарифов. Системы скидок.
15. Перечислить составляющие документооборота в службе бронирования.
16. Процесс бронирования мест в гостиницах.
17. Источники и каналы получения запросов на бронирование номеров и мест в гостинице.
18. Рассчитайте размер комиссионного вознаграждения туроператора
19. Работа на условиях приоритетного бронирования.
20. Опишите рискованные и безрисковые формы взаимодействия Гостиниц и Туроператоров.
21. Правила заполнения бланков бронирования турагентств и туроператоров.

***Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся***

***по МДК.02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения – Зачет с оценкой***

***Задания 1 типа***

Тестовые задания №1

1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей.

Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах?

Выберите правильный

ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

2. В номере находится больной.

Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств

клиента? Выберите правильный ответ:

- а) да, это их обязанность;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

3. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:
- а) всегда;
  - б) только в период большой загрузки;
  - в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт. Следует выяснить этот вопрос у администратора.
4. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:
- а) только при подготовке номера к новому заселению;
  - б) ежедневно;
  - в) один раз в три дня;
  - г) один раз в неделю.
5. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:
- а) нельзя;
  - б) можно.
6. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник? Выберите правильный ответ:
- а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
  - б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;
  - в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;
  - г) не будете обращать внимания.
7. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:
- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
  - б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
  - в) вещи проживающего трогать руками нельзя;
  - г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

## Тестовые задания №2

1. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:
  - a) служба приема и размещения
  - b) служба консьержей
  - c) инженерно-техническая служба
  - d) служба бронирования
2. Коэффициент загрузки гостиницы это:
  - a) процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице
  - b) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров
  - c) отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых горничных смен
  - d) отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров
3. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:
  - a) количества дней пребывания в гостинице
  - b) низкого спроса на гостиницу
  - c) погодных условий
  - d) % занятости номеров
4. Функции отдела бронирования:
  - a) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
  - b) услуги химчистки
  - c) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице
  - d) контроль технического оборудования
5. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:
  - a) переводит бронь в разряд негарантированной
  - b) отменяет бронирование
  - c) ничего не делает
  - d) занести клиента в «черный список»
6. Гарантированная бронь аннулируется при опоздании потребителя:
  - a) на 12 часов
  - b) на 18 часов
  - c) на 24 часа
  - d) на 36 часов
7. Двойное бронирование это:
  - a) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату
  - b) бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату

- c) бронирование на одну фамилию два номера на разные даты
  - d) бронирование на одну фамилию два номера различной категории
8. Аббревиатура, принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) означает:
- a) количество номеров, отменяемых в последний момент
  - b) количество забронированных номеров
  - c) количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей
  - d) среднестатистический размер допустимых перебронирований
9. Документ, свидетельствующий о заключении договора между клиентом и гостиницей:
- a) разрешение на поселение
  - b) анкета
  - c) уведомление о прибытии иностранного гражданина
  - d) заявка на бронирование мест
10. Процесс бронирования включает следующие этапы:
- a) встреча, приветствие гостя, его регистрация, вселение в номер
  - b) получение заявки, определение наличия номеров, регистрация предварительного заказа, подтверждение бронирования, выполнение заказа, составление отчетов о бронировании
  - c) получение заявки, выполнение заказа
  - d) получение заявки на бронирование по факсу или телефону, выполнение заказа.
11. В гостиничном бизнесе основной услугой является:
- a) предоставление услуг бизнес-центра
  - b) предоставление услуг фитнес-центра
  - c) оказание медицинский услуг
  - d) предоставление размещения
12. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:
- a) служба приема и размещения
  - b) служба консьержей
  - c) служба безопасности
  - d) инженерно-техническая служба
13. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:
- a) служба приема и размещения
  - b) служба консьержей
  - c) служба безопасности

d) банкетная служба

14. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление

платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:

- a) портье
- b) телефонные операторы
- c) кассиры
- d) консьержи

15. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в

течение:

- a) 14 суток с момента получения
- b) месяца с момента получения
- c) 10 суток с момента получения
- d) 2 суток с момента получения

16. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- a) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- b) не более 6 часов после расчетного часа
- c) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- d) от 12.00 часов до 18.00 часов текущих суток

17. Разрешение на поселение это:

- a) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- b) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- c) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- d) гарантия, что оплата произведена

18. К компьютерным системам управления отелем относятся:

- a) Galileo
- b) Worldspan
- c) Эдельвейс
- d) Opera

19. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:

- a) ваучером
- b) наличными
- c) депозитом
- d) кредитными картами

20. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет:

- a) паспорт и визу
- b) паспорт и миграционную карту
- c) визу и разрешение на въезд
- d) паспорт

21. Тип номера- apartment представляет собой:

- a) самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов
- b) номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более

комнатная квартира)

с) семейная комната размером больше стандартной

d) двухместный номер

22. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

a) услуги прачечной

b) услуги переводчика

с) экскурсионные услуги

d) пользование медицинской аптечки

23. Основные функции службы общественного питания:

a) оказание услуг связи

b) оказание бытовых услуг

с) организация и обслуживание банкетов

d) анализ состояния гостиничного рынка

24. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:

a) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом

b) гостиницы делового назначения

с) гостиницы для отдыха

d) отели «люкс»

25. Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания

могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня называется:

a) банкет-фуршет

b) кофе-брейк

с) банкет с полным обслуживанием официантами

d) банкет-чай

### ***Задания 2 типа***

1. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование.

2. Раскройте функции администратора службы приема и размещения

3. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.

4. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы.

5. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения.

6. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность.

7. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.

8. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.

9. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.

10. Какие факторы влияют на формирование цены.

11. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются.

Приведите примеры.

12. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя. В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре.

13. Раскройте различные типологии гостей отеля.

14. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля.

15. В чем особенности оформления туристских групп в отеле.

16. Согласно, каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан.

17. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания.

18. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан.

19. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры.

20. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок и бронирование.

21. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя.

22. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле

23. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой.

24. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем

2. Раскройте сущность и правила оформления выезда

3. Раскройте сущность технологии обработки заявок на бронирование: по телефону, письмо-заявка, по факсу.

4. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования, аннуляции бронирования.

5. Присоединенная система бронирования: понятие, сущность, технология работы.

6. Неприсоединенная система бронирования: понятие, сущность, технология работы.

7. Бронирование по предварительной оплате.

8. Бронирование по выставлению счета.

9. Бронирование под гарантию кредитной карты.

10. Бронирование под гарантию компании или корпорации.

11. Бронирование ваучером.

12. Негарантированное бронирование.

13. Коэффициент загрузки гостиницы: понятие, порядок расчета, значение.

14. Особенности оформления туристских групп в отеле.

15. Порядок расчета и оформление выезда гостя из гостиницы.

16. Правила постановки на миграционный учет в гостинице, нормативные

документы, регулирующие данную процедуру.

17. Структура и роль службы приема и размещения в формировании гостиничных услуг.

### ***Задания 3 типа***

#### **Ситуационные задачи №1**

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 х 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подноска багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнесцентра. Площадь санузла — 4,0 м<sup>2</sup>, площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м<sup>2</sup> (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м<sup>2</sup>.

4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м<sup>2</sup>.

5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м<sup>2</sup>, отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 х 200 см, двуспальная — 160 х 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое

оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенце один раз в три дня.

7. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров.

Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей:

односпальные — 90 х 200 см, двухспальные 200 х 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

3. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?

4. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты?

Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

5. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

6. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

7. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как

производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

8. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса.

Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

9. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

10. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется.

11. Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

1. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

2. Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч.

3. Гостиница имеет следующие услуги: смена постельного белья раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, внутренняя телефонная связь имеется в 100% номеров, полный санузел - в 50 % номеров

4. Гостиница имеет предприятия питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами и банкетным залом, ночной клуб с баром. В состав общественных помещений входит медицинский кабинет, конференц-зал с помещением для переговоров, бизнес-центр. Определите категорию гостиницы.

5. Определите категорию номера: площадь не менее 35 м<sup>2</sup>, комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

6. Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть

помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Техническое оснащение номера гостиницы данной категории.

7. Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м<sup>2</sup>, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.

8. Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.

9. В адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Условия, необходимые для принятия данного запроса.

10. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги.

Действия туристов в данной ситуации.

11. Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).

12. В гостинице возникло задымление на этаже. Действия персонала гостиничного предприятия в данной ситуации.

13. Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании. Ситуационная задача. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час - 12.00 часов, стоимость номера 1 200 руб./сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.10 и выехал в 15.00 18.10.

14. Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 19.00 часов по местному времени. Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 1 700 руб./сут.

15. Имеет ли гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.

16. Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звезд»?

17. Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и

глажение. Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.

18. Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации.

19. Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать

вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.

20. Рассчитайте среднюю стоимость номера за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб./сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб./сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб./сут. и 28 номеров II категории по 700 руб./сут. Какую политику продаж должны вести сотрудники службы «Ресепшен», если плановая средняя цена номера - 850 руб./сут.

21. Рассчитайте коэффициент загрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб./сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб./сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб./сут. и 28 номеров II категории по 700 руб./сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?

22. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 25 % одно-двухместных номеров площадью не менее 9 кв. м., % номеров с частичным санузлом, смена постельного белья происходит 1 раз в пять дней. Перечислите услуги, характерные для гостиницы данной категории.

23. В гостинице предоставляются услуги рум-сервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака. Ситуационная задача. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

24. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?

25. Гость обратился к горничной с просьбой произвести мелкий ремонт одежды. Каким образом предоставляется эта услуга в гостинице «4 звезды»?

26. Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчетного часа, если гость заехал в 18.00 02.03, выехал в 14.00 05.03, стоимость номера - 3200 руб. в сутки.

27. Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя - электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.

28. Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации.

## І. ПРИЛОЖЕНИЯ

(комплект отчетной документации в случае, если обучающийся проходит практическую подготовку на базе профильного структурного подразделения Университета «Синергия»)

### Приложение 1.1.

Шаблон оформления индивидуального задания



Негосударственное образовательное частное учреждение  
высшего образования  
«Московский университет «Синергия»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета

\_\_\_\_\_  
Университета «Синергия»

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

Специальность: \_\_\_\_\_  
(код и наименование специальности)

М.П.

### Индивидуальное задание

по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)

обучающегося группы \_\_\_\_\_  
(шифр)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ <sup>3</sup>
1.	<p><b>Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.</b></p> <p>Пройти инструктивное совещание с руководителем практической подготовки от Образовательной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности.</p> <p>Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению</p>	<p><i>Первый день практической подготовки</i></p>

<sup>3</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.


	определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).	
1.	<p><b>Изучение организационной структуры исследуемой организации – объекта прохождения практики.</b></p> <p>Знакомство с профилем деятельности исследуемой организации в целом и со структурой подразделения прохождения практики.</p> <p>Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность исследуемой организации.</p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	<p><i>Со второго по предпоследний день практической подготовки</i></p>
2.	<p><b>Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.</b></p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	
3.	<p><b>Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х.</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	
4.	<p><b>Обработка и систематизация полученного фактического материала.</b></p> <p>С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.ХХ _____ осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.</p>	<p><i>Предпоследний день практической подготовки</i></p>
5.	<p><b>Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.</b></p> <p><i>Оформить отчет о прохождении практики</i> в формате презентации PowerPoint, содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно структуре, указанной в настоящем индивидуальном задании.</p> <p>Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.</p>	<p><i>Последний день практической подготовки</i></p>

Обучающийся индивидуальное задание получил(а): \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка)

## Приложение 1.2.


Шаблон оформления отчета о прохождении практики, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию согласно структуре, указанной в индивидуальном задании

 **УНИВЕРСИТЕТ  
СИНЕРГИЯ**

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»  
Факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_

**ОТЧЕТ**  
о прохождении \_\_\_\_\_ практики  
по профессиональному модулю ПМ.ХХ  
в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Специальность ХХ.ХХ.ХХ \_\_\_\_\_

ФИО обучающегося: \_\_\_\_\_  
Группа: \_\_\_\_\_  
ФИО Руководителя: \_\_\_\_\_



## Содержание

1. Инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов
2. Изучение организационной структуры исследуемого предприятия
3. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников
4. Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых знаний, умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х. \_\_\_\_\_
5. Обработка и систематизация полученного фактического материала



**Аттестационный лист**

\_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. обучающегося)  
обучающий(ая)ся группы \_\_\_\_\_ по специальности **XX.XX.XX** \_\_\_\_\_,  
(шифр) (код и наименование специальности)  
успешно прошел(ла) \_\_\_\_\_ практику по профессиональному модулю  
(наименование вида практики)  
**ПМ.XX**  
(наименование профессионального модуля)  
в объеме \_\_\_\_\_ часов<sup>4</sup> с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года<sup>5</sup>.

**I. Заключение-анализ результатов освоения программы практики:**

**Индивидуальное задание по \_\_\_\_\_ практике**  
(наименование вида практики)  
**по профессиональному модулю ПМ.XX \_\_\_\_\_ обучающимся**  
(наименование профессионального модуля)

(нужное отметить ✓):

- выполнено;
- выполнено не в полном объеме;
- не выполнено;

**Работа с источниками информации (нужное отметить ✓):**

**Обучающийся:**

- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые частично могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- не осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, или данные материалы не могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;

**Владение материалом по \_\_\_\_\_ практике (нужное отметить ✓):**  
(наименование вида практики)

**Обучающийся:**

- умело анализирует полученный во время практики материал;
- анализирует полученный во время практики материал;
- недостаточно четко и правильно анализирует полученный во время практики материал;
- неправильно анализирует полученный во время практики материал;

**Задачи, поставленные на период \_\_\_\_\_ практики,**

<sup>4</sup> Объем часов указывается из расчета 36 часов в неделю. Например, определен срок организации практической подготовки – 2 недели, что составляет 72 часа.

<sup>5</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

(наименование вида практики)

**обучающимся (нужное отметить ✓):**

- решены в полном объеме;
- решены в полном объеме, но не полностью раскрыты;
- решены частично, нет четкого обоснования и детализации;
- не решены;

**Спектр выполняемых обучающимся функций в период прохождения  
практики области профессиональной деятельности**

(наименование вида практики)

**по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_ (нужное отметить ✓):**

(наименование профессионального модуля)

- соответствует;
- в основном соответствует;
- частично соответствует;
- не соответствует;

**Оформление обучающимся отчета по \_\_\_\_\_ практике**

(наименование вида практики)

**(нужное отметить ✓):**

- отчет о прохождении практики оформлен правильно;
- отчет о прохождении практики оформлен с незначительными недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен с недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен неверно;

**В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой  
профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_, обучающийся**

(наименование профессионального модуля)

**продемонстрировал следующий уровень владения общими компетенциями:**

- высокий;
- средний;
- низкий;

**В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой  
профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_, обучающийся**

(наименование профессионального модуля)

**продемонстрировал следующий уровень владения профессиональными  
компетенциями:**

- высокий;
- средний;
- низкий.

*Примечание:*

- Высокий уровень – обучающийся уверенно демонстрирует готовность и способность к самостоятельной профессиональной деятельности не только в стандартных, но и во внестандартных ситуациях.
- Средний уровень – обучающийся выполняет все виды профессиональной деятельности в стандартных ситуациях уверенно, добросовестно, эффективно.
- Низкий уровень – при выполнении профессиональной деятельности обучающийся нуждается во внешнем сопровождении и контроле.

## II. Критерии и показатели оценивания результатов прохождения практики:

№ п/п	Наименование показателя	Максимальное количество баллов	Оценка качества выполнения каждого вида работ (в баллах)
<b>1. Качество подобранного материала для проведения анализа</b>			
1.1.	Наличие источников информации в соответствии с	5	

	индивидуальным заданием		
1.2.	Наличие актуальных первичных данных, материалов	5	
<b>2. Качественная оценка проведенного анализа источников и собранных материалов</b>			
2.1.	Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию	20	
2.2.	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа	20	
2.3.	Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных	20	
<b>3. Выполнение общих требований к проведению практики</b>			
3.1.	Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности ВД Х. _____ _____	20	
3.2.	Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения	10	
	<b>Итого:</b>	100	

Замечания руководителя практики от Образовательной организации:

---



---



---



---



---



---



---

Руководитель практики  
от Образовательной организации

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## II. ПРИЛОЖЕНИЯ

(комплект отчетной документации в случае, если обучающийся проходит практическую подготовку на базе Профильной организации)

### Приложение 2.1.

Шаблон оформления индивидуального задания



Негосударственное образовательное частное учреждение  
высшего образования  
«Московский университет «Синергия»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета  
\_\_\_\_\_  
Университета «Синергия»

Специальность: \_\_\_\_\_  
(код и наименование специальности)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)  
М.П.

### Индивидуальное задание

по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)

обучающегося группы \_\_\_\_\_  
(шифр)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ <sup>6</sup>
6.	<p><b>Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.</b></p> <p>Пройти инструктивное совещание с ответственным лицом (руководителем) от Профильной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности.</p> <p>Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).</p>	<i>Первый день практической подготовки</i>


<sup>6</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

7.	<p><b>Изучение организационной структуры Профильной организации – базы прохождения практики.</b>          Знакомство с профилем деятельности организации в целом и со структурой подразделения прохождения практики.          Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность Профильной организации.          ....          ....          ....</p>	
8.	<p><b>Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.</b>          ....          ....          ....</p>	<p><i>Со второго по предпоследний день практической подготовки</i></p>
9.	<p><b>Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х.</b>          _____          _____          _____          ....          ....          ....</p>	
10.	<p><b>Обработка и систематизация полученного фактического материала.</b>          С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.ХХ _____ осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.</p>	<p><i>Предпоследний день практической подготовки</i></p>
11.	<p><b>Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.</b>  <i>Оформить отчет о прохождении практики</i> в формате презентации PowerPoint, содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно структуре, указанной в настоящем индивидуальном задании.  <i>Оформить справку</i>, заверенную подписью и печатью (при наличии) ответственного лица от Профильной организации, содержащую сведения о прохождении практики.          Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.</p>	<p><i>Последний день практической подготовки</i></p>

Обучающийся индивидуальное задание получил(а): \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка)

## Приложение 2.2.


Шаблон оформления отчета о прохождении практики, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию согласно структуре, указанной в индивидуальном задании

 УНИВЕРСИТЕТ  
СИНЕРГИЯ

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»  
Факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_

**ОТЧЕТ**  
о прохождении \_\_\_\_\_ практики  
по профессиональному модулю ПМ.ХХ  
в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Специальность ХХ.ХХ.ХХ \_\_\_\_\_

ФИО обучающегося: \_\_\_\_\_  
Группа: \_\_\_\_\_  
ФИО Руководителя: \_\_\_\_\_



## Содержание

1. Инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов
2. Изучение организационной структуры исследуемого предприятия
3. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников
4. Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых знаний, умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х. \_\_\_\_\_
5. Обработка и систематизация полученного фактического материала



**Аттестационный лист**

\_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. обучающегося)  
обучающий(ая)ся группы \_\_\_\_\_ по специальности **XX.XX.XX** \_\_\_\_\_,  
(шифр) (код и наименование специальности)  
успешно прошел(ла) \_\_\_\_\_ практику по профессиональному модулю  
(наименование вида практики)  
ПМ.XX  
\_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)  
в объеме \_\_\_\_\_ часов<sup>7</sup> с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года<sup>8</sup>.

**I. Заключение-анализ результатов освоения программы практики:**

Индивидуальное задание по \_\_\_\_\_ практике по  
(наименование вида практики)  
профессиональному модулю ПМ.XX \_\_\_\_\_ обучающимся  
(наименование профессионального модуля)

(нужное отметить ✓):

- выполнено;
- выполнено не в полном объеме;
- не выполнено;

**Работа с источниками информации (нужное отметить ✓):**

**Обучающийся:**

- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые частично могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- не осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, или данные материалы не могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;

**Владение материалом по \_\_\_\_\_ практике (нужное отметить ✓):**  
(наименование вида практики)

**Обучающийся:**

- умело анализирует полученный во время практики материал;
- анализирует полученный во время практики материал;
- недостаточно четко и правильно анализирует полученный во время практики материал;

<sup>7</sup> Объем часов указывается из расчета 36 часов в неделю. Например, определен срок организации практической подготовки – 2 недели, что составляет 72 часа.

<sup>8</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

- неправильно анализирует полученный во время практики материал;

**Задачи, поставленные на период \_\_\_\_\_ практики,**  
(наименование вида практики)

**обучающимся (нужно отметить ✓):**

- решены в полном объеме;  
 решены в полном объеме, но не полностью раскрыты;  
 решены частично, нет четкого обоснования и детализации;  
 не решены;

**Спектр выполняемых обучающимся функций в период прохождения**  
\_\_\_\_\_  
(наименование вида практики)

**деятельности по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_**  
(наименование профессионального модуля)

**(нужно отметить ✓):**

- соответствует;  
 в основном соответствует;  
 частично соответствует;  
 не соответствует;

**Оформление обучающимся отчета по \_\_\_\_\_ практике**  
(наименование вида практики)

**(нужно отметить ✓):**

- отчет о прохождении практики оформлен правильно;  
 отчет о прохождении практики оформлен с незначительными недостатками;  
 отчет о прохождении практики оформлен с недостатками;  
 отчет о прохождении практики оформлен неверно;

**В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой**  
**профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_,**  
(наименование профессионального модуля)

**обучающийся продемонстрировал следующий уровень владения общими**  
**компетенциями:**

- высокий;  
 средний;  
 низкий;

**В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой**  
**профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_,**  
(наименование профессионального модуля)

**обучающийся продемонстрировал следующий уровень владения**  
**профессиональными компетенциями:**

- высокий;  
 средний;  
 низкий.

*Примечание:*

- Высокий уровень – обучающийся уверенно демонстрирует готовность и способность к самостоятельной профессиональной деятельности не только в стандартных, но и во внештатных ситуациях.  
 Средний уровень – обучающийся выполняет все виды профессиональной деятельности в стандартных ситуациях уверенно, добросовестно, эффективно.  
 Низкий уровень – при выполнении профессиональной деятельности обучающийся нуждается во внешнем сопровождении и контроле.

**II. Критерии и показатели оценивания результатов прохождения практики:**

№ п/п	Наименование показателя	Максимальное количество баллов	Оценка качества выполнения каждого вида работ (в баллах)
<b>12. Качество подобранного материала для проведения анализа</b>			
1.1.	Наличие источников информации в соответствии с индивидуальным заданием	5	
1.2.	Наличие актуальных первичных данных, материалов	5	
<b>13. Качественная оценка проведенного анализа источников и собранных материалов</b>			
2.1.	Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию	20	
2.2.	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа	20	
2.3.	Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных	20	
<b>14. Выполнение общих требований к проведению практики</b>			
3.1.	Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности ВД Х. _____ _____	20	
3.2.	Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения	10	
	<b>Итого:</b>	100	

Замечания руководителя практики от Образовательной организации:

---



---



---



---



---



---



---



---

Руководитель практики  
от Образовательной организации

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

**Приложение 2.4.**  
Шаблон справки

Декану факультета \_\_\_\_\_  
Университета «Синергия»  
Фамилия И.О.

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. ответственного лица  
от Профильной организации)

**СПРАВКА<sup>9</sup>**

Дана \_\_\_\_\_ В том, что  
(Ф.И.О. обучающегося полностью)  
он(а) действительно проходил(а)

\_\_\_\_\_ (наименование вида практики)  
( \_\_\_\_\_ **недели**) в  
(количество недель)

\_\_\_\_\_ (наименование Профильной организации)

с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Обучающийся(ая) \_\_\_\_\_ успешно прошел(а)  
(фамилия, инициалы обучающегося)

инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, после чего был(а) допущен(а) к выполнению определенных индивидуальным заданием видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

К должностным обязанностям и поставленным задачам в соответствии с индивидуальным заданием практикант относился добросовестно, проявляя интерес к работе. Порученные задания выполнил в полном объеме в установленные программой практики сроки.

**Ответственное лицо от  
Профильной организации**  
М.П. (при наличии)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

<sup>9</sup> Справка оформляется на фирменном бланке Профильной организации (при наличии).

Рассмотрено  
на заседании Ученого совета  
Университета «Синергия»  
протокол № 11 от 28.11.2025 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор Университета «Синергия»  
кандидат экономических наук, доцент  
А. И. Васильев  
01.12.2025 г.

**Рабочая программа  
профессионального модуля  
ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих  
(МДК.03.01 Технология обслуживания гостей сотрудниками службы питания в  
индустрии гостеприимства;  
ПП.03.01 Производственная практика;  
ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный)**

**Наименование специальности:** 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
**Присваиваемая квалификация:** специалист по туризму и гостеприимству  
**Форма обучения:** очная

## Содержание

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ .....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	19
5. ПРИЛОЖЕНИЯ .....	29

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## **ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

**(МДК.03.01 Технология обслуживания гостей сотрудниками службы питания в  
индустрии гостеприимства;**

**ПП.03.01 Производственная практика;**

**ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный)**

### **1.1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100 и является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 Туризм и гостеприимство и соответствующих профессиональных компетенций:

### **1.2 Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

**В результате изучения профессионального модуля  
обучающийся должен:**

**иметь практический опыт:**

- презентации гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания

- предоставлении первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания

- использования компьютера и мобильных устройствах со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания

- подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала

- подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей

- подачи блюд и напитков гостям организации питания

- сбора использованной столовой посуды и приборов со столов

- поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания

- обслуживания гостей в зале и на банкетных мероприятиях

**Подавать гостям меню организации питания**

**знать:**

- Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие

- деятельность организаций питания
- Правила личной подготовки официанта к обслуживанию
- Правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе
  - Способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания
  - Технологии предварительной сервировки столов посудой и приборами
  - Характеристика столовой посуды, приборов и столового белья
  - Правила накрытия столов по предварительным заказам ассортиментом блюд
  - Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд
  - Правила и техника уборки использованной посуды
  - Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания
  - Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания.

**уметь:**

- Готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке столов, стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов
  - Соблюдать стандарты чистоты в зале питания
  - Протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями, накрывать стол скатертью
  - Производить сервировку столов посудой, приборами и блюдами по предварительным заказам
  - Подавать блюда и напитки под руководством официанта
  - Проводить оплату за заказ в наличной и безналичной форме
  - Применять регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемые при обслуживании потребителей питания
  - Соблюдать личную гигиену и требования охраны труда

**Цели и задачи производственной практики**

***Цель производственной практики*** - комплексное освоение студентами основного вида деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих», по специальности 43.02.16 Туризм и Гостеприимство, формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих», предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

***Задачи производственной практики:***

1. Применение специальных теоретических знаний, полученных в

рамках профессионального модуля, при выполнении конкретных функциональных обязанностей по отдельным должностям;

Освоение видов технологий, используемых в практической деятельности конкретного учреждения

2. Развитие коммуникативных умений с учетом специфики деятельности в сфере гостеприимства, усвоение этических правил, норм и принципов в профессиональной деятельности;

Приобретение опыта организационной работы и координация деятельности с отдельными лицами, категориями граждан и группами граждан при организации закупок в гостинице.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии 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 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

**(МДК.03.01 Технология обслуживания гостей сотрудниками службы питания в  
индустрии гостеприимства;**

**ПП.03.01 Производственная практика;**

**ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный)**

#### **2.1. Объем профессионального модуля**

Наименование	квалификация
	специалист по туризму и гостеприимству
	часов
<b>Всего по ПМ.03, в том числе</b>	<b>232</b>
МДК.03.01, с преподавателем	52
<b>Производственная практика</b>	<b>144</b>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>18</b>
<b>Консультация</b>	<b>-</b>
<b>Экзамен квалификационный</b>	<b>18</b>

## 2.2. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования МДК и практик профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ч.							Практические занятия
		Объем ОП, ч.	Учебная нагрузка обучающихся, ч.				Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		
			всего	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	в т.ч., курсовая работа (проект)	в т.ч. консультация	всего	в т.ч., курсовой проект (работа)	
05 1.2 1.4	МДК 03.01 Технология обслуживания гостей сотрудниками службы питания в индустрии гостеприимства	70	52	39				18	
01 – ОК 09 1.1 – ПК 1.4	Производственная практика, часов	144							
01 – ОК 09 1.1 – ПК 1.4	Экзамен квалификационный	18							
	<b>Всего:</b>	<b>232</b>	<b>52</b>	<b>39</b>				<b>18</b>	

### 2.3. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Балл
1	2	3	4
<b>МДК.03.01 Технология обслуживания гостей сотрудниками службы питания в индустрии гостеприимства</b>			
Тема 05.01.1. Общее представление о профессии. Задачи обслуживания в службе питания  Формируемые компетенции: ОК 05 ПК 1.2 ПК 1.4	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	Общее представление о профессии. Цели и задачи обслуживания. Методы и формы обслуживания. Прогрессивные технологии обслуживания. Нормативная база ПОП. Требования охраны труда. Правила соблюдения производственной санитарии Соблюдение правил пожарной безопасности.	1	
	Основные типы предприятий общественного питания (ПОП) Основные классы общественного питания Основные должности структуры управления рестораном. Виды и характеристика производственных помещений. Требования к производственным помещениям. Правила отпуска и хранения готовых блюд	1	
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>4</b>	
	1.Составить должностную инструкцию по профессии Официант	4	

	2. Разработать метод и форму обслуживания для различных мероприятий в ресторане 3. Составить чек лист по контролю соблюдения санитарных норм в ресторане		
Тема 05.01.2. Технология обслуживания потребителей в предприятиях питания  Формируемые компетенции: ОК 05 ПК 1.2 ПК 1.4	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	Виды торговых помещений. Требования к торговым помещениям Интерьер Оборудование залов.	1	
	Виды посуды. Посуда для сервировки стола Посуда для индивидуального использования. Посуда для подачи блюд и напитков.	1	
	Меню как визитная карточка предприятия общественного питания. Принципы составления меню (совместимость, взаимозаменяемость, экономичность, последовательность расположения блюд меню). Виды меню (со свободным выбором блюд, заказных блюд, дневного рациона, комплексных обедов и пр., в международной практике)		
	Этапы организации обслуживания. Подготовка торговых залов к обслуживанию потребителей. Подготовка посуды, приборов, столового белья к обслуживанию. Общие правила сервировки стола. Встреча и размещение гостей в зале. Прием и оформление заказов. Правила расчета с потребителями. Культура обслуживания и правила этикета. Принципы решения ситуаций недопонимания с гостями. Получение обратной связи об обслуживании. Прощание с гостем.		
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>12</b>	
	Составление и оформление разных видов меню	3	
	Выполнение техники сервировки стола по заданному меню	2	
	Выполнение приемов подачи блюд, закусок, напитков	2	
	Выполнения обслуживания посетителей в зале	2	
	Техника расчета с гостем	3	
Тема 05.01.3 Обслуживание массовых банкетных мероприятий  Формируемые компетенции: ОК 05	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
	Виды приемов и банкетов. Прием заказа. Подготовка к проведению приемов и банкетов. Расстановка мебели, накрытие столов скатертями. Виды складывания салфеток. Роль менеджера в организации банкетной службы	4	

ПК 1.2 ПК 1.4	Сервировка стола. Правила размещения гостей за столом. Банкет с полным Обслуживанием официантами. Обслуживание банкета. Банкет с частичным обслуживанием официантами. Банкет-фуршет, Банкет-коктейль, Банкет-чай		
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>8</b>	
	Выполнение сервировки банкетного стола в зависимости от вида банкета.	4	
	Осуществление различных видов банкетного обслуживания	2	
	Проведение подготовительных работ перед различными видами банкетов	2	
Тема 05.01.4 Обслуживание потребителей с использованием специальных форм организации питания  Формируемые компетенции: ОК 05 ПК 1.2 ПК 1.4	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	Обслуживание по типу «шведского стола». Структура буфета. Стандартные ассортимент буфетной линии в гостинице. Виды буфетов. Разнообразие оборудования для буфетного обслуживания. Подготовка буфета к работе. Функциональные обязанности буфетчика. Обслуживание праздничных мероприятий. Понятие гала-ужин.	2	
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>8</b>	
	Разработка ассортимента наполнения «шведского стола» в гостинице Выполнение сервировки стола при специальном обслуживании Организация проведения гала-ужина	8	
Тема 05.01.5 Обслуживание потребителей в номерах гостиниц  Формируемые компетенции: ОК 05 ПК 1.2 ПК 1.4	<b>Содержание</b>	<b>3</b>	
	Структура подразделения Room Service. Должности и функциональные обязанности сотрудников Room Service. Технология работы сотрудников по приему заказов и обслуживанию в номерах (речевые стандарты, методики выявления потребностей и предложения блюд и напитков. Комплектация сервировочной тележки. Стандарты взаимодействия с гостем в номере.	3	
	<b>Тематика практических занятий (лабораторных работ)</b>	<b>7</b>	
	Составление алгоритма приема заказа по телефону	3	
	Разработка стандартов обслуживания в подразделении Room Service	3	

	Комплектация сервировочной тележки для различных заказов гостей.	1	
<b>Самостоятельная учебная работа при изучении МДК.03.01</b>		<b>18</b>	
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 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		18	-
<b>Производственная практика</b>		<b>144</b>	<b>100</b>
Виды работ: Ознакомление с деятельностью предприятия Анализ организации торгово-коммерческой деятельности предприятия Анализ конъюнктуры рынка Изучение ассортиментной политики предприятия Участие в договорной работе с поставщиками товаров Порядок оформления результатов торгово-хозяйственной деятельности		144	Форма отчетности <sup>1</sup> – отчет по практике
<b>МДК.03.01 (всего)</b>		<b>70/18</b>	<b>100</b>
<b>Промежуточная аттестация по МДК.03.01</b>			
<b>Производственная практика</b>		<b>144</b>	<b>Зачет с оценкой</b>
<b>Экзамен квалификационный</b>		<b>18</b>	
<b>Итого</b>		<b>232/18</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**  
(МДК.03.01 Технология обслуживания гостей сотрудниками службы питания в индустрии гостеприимства;  
ПП.03.01 Производственная практика;  
ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный)

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

##### **МДК.03.01 Технология обслуживания гостей сотрудниками службы питания в индустрии гостеприимства**

**Учебная аудитория**, для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя), технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория** для проведения текущего контроля и

<sup>1</sup> См.Приложения

промежуточной аттестации: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

**Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:** специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран)).

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### **ПП.03.01 Производственная практика**

*Учебный кабинет для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*

##### Основное оборудование:

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)

#### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

##### Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

### **ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный**

*Учебный кабинет для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*

##### Основное оборудование:

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя) и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (персональный компьютер, колонки, мультимедийное оборудование)

(проектор, экран)):

### **Помещение для самостоятельной работы обучающихся**

#### Основное оборудование:

оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде

### **Помещение для организации воспитательной работы**

Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

## **3.2. Информационное обеспечение обучения**

### ***Основная литература:***

1. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Захарова Н.А.. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/135496.html](https://www.iprbookshop.ru/135496.html)

2. Кустова И.А. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания : учебное пособие для СПО / Кустова И.А.. — Саратов : Профобразование, 2023. — 102 с. — ISBN 978-5-4488-1659-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/134198.html](https://www.iprbookshop.ru/134198.html)

### ***Дополнительная литература:***

1. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 120 с. — ISBN 978-5-4488-1660-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/134189.html](https://www.iprbookshop.ru/134189.html)

2. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 152 с. — ISBN 978-5-4488-1736-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — [URL: https://www.iprbookshop.ru/135507.html](https://www.iprbookshop.ru/135507.html)

### ***Электронно-библиотечные системы:***

1. Цифровой образовательный ресурс IPR SMART // Электронная библиотечная система (ЭБС). – [URL: https://www.iprbookshop.ru/](https://www.iprbookshop.ru/)

2. Научная электронная библиотека. – [URL: https://www.elibrary.ru/defaultx.asp](https://www.elibrary.ru/defaultx.asp).

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – [URL: https://cyberleninka.ru/](https://cyberleninka.ru/).

### ***Современные профессиональные базы данных:***

1. Официальный интернет-портал правовой информации. – [URL: http://pravo.gov.ru/](http://pravo.gov.ru/).

### ***Информационные справочные системы:***

1. Министерство просвещения Российской Федерации. Банк документов.  
– URL: <https://docs.edu.gov.ru/#activity=106>.

2. Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс»  
<http://www.consultant.ru/>.

Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

#### ***Лицензионное программное обеспечение:***

- Microsoft Windows 7 pro;
- Операционная система Microsoft Windows 10 pro;
- Операционная система Microsoft Windows Server 2012 R2;
- Программное обеспечение Microsoft Office Professional 13;
- Программное обеспечение Microsoft Office Professional;
- Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition;

- Антивирусная программа Dr.Web;

- 7-ZIP – архиватор;

- Inkscape – векторный графический редактор <https://inkscape.org/ru/o-programme/>;

- Gimp – растровый графический редактор <http://www.progimp.ru/>;

- Программное обеспечение Microsoft Visual Studio Community (Свободно распространяемое ПО// <https://visualstudio.microsoft.com/ru/vs/community/>).

#### ***Информационные ресурсы сети Интернет:***

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
1.	Сайт Hotel report	<a href="https://hotel.report/">https://hotel.report/</a>
2.	Сайт Hotelier.pro	<a href="https://hotelier.pro/">https://hotelier.pro/</a>
3.	Журнал «Pro Hotelia»	<a href="http://prohotelia.com/magazine/">http://prohotelia.com/magazine/</a>
4.	Журнал «Гостиничное дело»	<a href="http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html">http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html</a>

### **3.3. Организация образовательного процесса**

Организации образовательного процесса должны способствовать применяемые в учебных заведениях методы дисциплинарной ответственности преподавателя и учащихся, строгое и систематическое планирование занятий, своевременное их проведение на должном педагогическом уровне.

**Порядок проведения учебных занятий по профессиональному модулю  
ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям  
рабочих, должностям служащих  
(МДК.03.01 Технология обслуживания гостей сотрудниками службы  
питания в индустрии гостеприимства;  
ПП.03.01 Производственная практика;**

### **ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный) для инвалидов и лиц с ОВЗ**

Создание доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ (далее – вместе лица/обучающиеся с ОВЗ) является одним из приоритетных направлений современной социальной политики. Доступное профессиональное образование для лиц с ОВЗ – одно из направлений социальной интеграции данной категории граждан в общество, поскольку образование – наиболее действенный социальный ресурс. Профессиональное образование позволяет лицам с ОВЗ повысить конкурентоспособность на рынке труда, создает основу для равных возможностей, повышает личностный статус.

Содержание рабочей программы профессионального модуля и условия организации обучения по данной рабочей программе профессионального модуля для инвалидов определяются в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии), для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся (части 1 и 8 статьи 79 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Обучение по данному профессиональному модулю обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется Университетом Синергия с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки научно-педагогических работников Университета Синергия, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации обучающихся с ОВЗ и т.д.

При наличии в Университете Синергия лиц с ОВЗ образовательная деятельность по данному профессиональному модулю проводится:

- в форме контактной работы обучающихся с ОВЗ с педагогическими работниками Университета Синергия и (или) лицами, привлекаемыми Университетом Синергия к реализации данного профессионального модуля на иных условиях (далее – контактная работа). Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной;
- в форме самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ;
- в иных формах, определяемых Университетом Синергия в соответствии с его локальным нормативным актом, содержащим нормы, регулирующие образовательные отношения в части установления порядка организации контактной работы преподавателя с обучающимися.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных образовательных организациях

При обучении по данному профессиональному модулю обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и

промежуточной аттестации, обучающихся с ОВЗ в Университете Синергия созданы фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в ОПОП результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем и/или обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, а также при выполнении индивидуальных работ и домашних заданий, или в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (в том числе автоматизированности, быстроты выполнения) и т.д. Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на мероприятиях промежуточной аттестации.

Во исполнение приказов Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», от 02.12.2015 № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»), письма Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования» проведены обследование объектов Университета Синергия и услуг в сфере образования, оказываемых ему, на предмет их доступности для лиц с ОВЗ, и паспортизация его зданий.

На основе Паспорта доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг в сфере образования, разработанного по форме согласно письму Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК-270/07, согласованного с общественной организацией Всероссийского общества инвалидов, утверждён план действий Университета Синергия по повышению значений показателей доступности для инвалидов его объектов и услуг в сфере образования, оказываемых им (Дорожная карта), на период до 2030 г. По итогам проведённой паспортизации Университет Синергия признан условно доступным для лиц с ограниченными возможностями здоровья, что является достаточным основанием для возможности пребывания указанных категорий граждан в Университете Синергия и предоставления им образовательных услуг с учетом дальнейшего увеличения степени его

доступности на основе реализации мероприятий Дорожной карты.

Создание безбарьерной среды Университета Синергия учитывает потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с ограничением двигательных функций.

Обеспечение доступности, прилегающей к Университету Синергия территории, входных путей, путей перемещения внутри здания для различных нозологий.

Территория Университета Синергия соответствует условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения маломобильных студентов, обеспечения доступа к зданиям и сооружениям, расположенным на нем. Обеспечено доступность путей движения, наличие средств информационно-навигационной поддержки, дублирование лестниц подъемными устройствами, оборудование лестниц поручнями, контрастная окраска дверей и лестниц, выделение мест для парковки автотранспортных средств инвалидов и лиц с ОВЗ.

В Университете Синергия обеспечен один вход, доступный для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата. Помещения, где могут находиться люди на креслах-колясках, размещены на уровне доступного входа. При ином размещении помещений по высоте здания, кроме лестниц, предусмотрены, подъемные платформы для людей с ограниченными возможностями и лифт.

Комплексная информационная система для ориентации и навигации инвалидов и лиц с ОВЗ в архитектурном пространстве Университета Синергия включает визуальную, звуковую и тактильную информацию.

Наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для студентов различных нозологий.

На каждом этаже обустроена одна туалетная кабина, доступная для маломобильных обучающихся. В универсальной кабине и других санитарно-бытовых помещениях, предназначенных для пользования всеми категориями студентов с ограниченными возможностями, установлены откидные опорные поручни, откидные сидения.

Наличие специальных мест в аудиториях для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В каждом специальном помещении (учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования) предусмотрена возможность оборудования по 1-2 места для студентов-инвалидов по каждому виду нарушений здоровья - опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения.

В стандартной аудитории первые столы в ряду у окна и в среднем ряду

предусмотрены для обучаемых с нарушениями зрения и слуха, а для обучаемых, передвигающихся в кресле-коляске, - выделено 1-2 первых стола в ряду у дверного проема.

Для слабослышащих студентов использование сурдотехнических средств является средством оптимизации учебного процесса, средством компенсации, утраченной или нарушенной слуховой функции.

Технологии беспроводной передачи звука (FM-системы) являются эффективным средством для улучшения разборчивости речи в условиях профессионального обучения.

Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор, экран), мультимедийной системой. Особую роль в обучении слабослышащих также играют видеоматериалы.

В Университете Синергия в наличии брайлевская компьютерная техника, программы-синтезаторы речи.

Компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств, обеспечивающих преобразование компьютерной информации в доступные для незрячей и слабовидящей формы (звуковое воспроизведение, рельефно-точечный или укрупненный текст), и позволяют обучающимся с нарушением зрения самостоятельно работать на обычном персональном компьютере с программами общего назначения.

Тифлотехнические средства, используемые в учебном процессе студентов с нарушениями зрения: средства для усиления остаточного зрения и средства преобразования визуальной информации в аудио и тактильные сигналы.

Для слабовидящих студентов в лекционных и учебных аудиториях предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата используются альтернативных устройств ввода информации.

При процессе обучения по данному профессиональному модулю используются специальные возможности операционной системы Windows, такие как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настройка действий Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши.

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при их наличии) выбор мест прохождения практик учитывает состояние здоровья и требования по доступности.

### **Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: лекции, семинары, практические занятия, в том числе с приглашением работодателей, анализ производственных ситуаций, ознакомительные экскурсии в учреждения будущей профессиональной деятельности обучающихся, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

В рамках профессионального модуля предусмотрена производственная практика (по специальности) в объеме 144 часа.

Изучение программы модуля завершается экзаменом квалификационным, который предполагает представление портфолио профессиональных достижений студента и защиту методических материалов (См. Приложения).

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при их наличии) выбор мест прохождения практик учитывает состояние здоровья и требования по доступности.

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

##### **ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

**(МДК.03.01 Технология обслуживания гостей сотрудниками службы  
питания в индустрии гостеприимства;  
ПП.03.01 Производственная практика;  
ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный)**

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль производится преподавателем в процессе обучения.

Обучение по профессиональному модулю завершается экзаменом квалификационным, который проводит экзаменационная комиссия.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю разрабатываются Университетом Синергия и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Для текущего и итогового контроля образовательным учреждением создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно – измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблицы).

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• презентации гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания</li> <li>• предоставлении первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания</li> <li>• использования компьютера и мобильных устройств со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания</li> <li>• подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала</li> <li>• подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей</li> <li>• подачи блюд и напитков гостям организации питания</li> <li>• сбора использованной столовой посуды и приборов со столов</li> <li>• поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания</li> <li>• обслуживания гостей в зале и на банкетных мероприятиях</li> <li>•</li> </ul>	<p style="text-align: center;">-</p>	<p><u>Формы контроля обучения:</u> <i>Текущий контроль:</i> Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (дневник практики, отчет по практике) Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий <i>Промежуточная аттестация</i> <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии; - оценка самостоятельности и творческого подхода; - оценка выполнения индивидуальных заданий; - оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх; - проверка и оценка отчета и дневника практик накопительная оценка</p>
<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие</li> <li>• деятельность организаций питания</li> <li>• Правила личной подготовки официанта к обслуживанию</li> <li>• Правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе</li> <li>• Способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания</li> <li>• Технологии предварительной сервировки</li> </ul>	<p><b>Практическое занятие,</b> Отчет по практикуму 10-8 – практикум выполнен верно в срок, представлен грамотный отчет. 7-5– практикум выполнен верно в срок, представлен неполный отчет, имеются ошибки, не влияющие на логику и алгоритм расчета. 4-1- практикум выполнен в срок и содержит концептуальные ошибки. 0- практикум не выполнен.</p>	<p><u>Формы контроля обучения:</u> <i>Текущий контроль:</i> Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (дневник практики, отчет по практике) Самостоятельная работа:</p>

<p>столов посудой и приборами</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Характеристика столовой посуды, приборов и столового белья</li> <li>• Правила накрытия столов по предварительным заказам ассортиментом блюд</li> <li>• Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков,</li> <li>• способы подачи блюд</li> <li>• Правила и техника уборки использованной посуды</li> <li>• Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для</li> <li>• расчетов с потребителями в организациях питания</li> <li>• Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания.</li> </ul>		<p>эссе, выполнение домашних заданий <i>Промежуточная аттестация</i> <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии; - оценка самостоятельности и творческого подхода; - оценка выполнения индивидуальных заданий; - оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх; - проверка и оценка отчета и дневника практик накопительная оценка</p>
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке</li> <li>• столов, стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов</li> <li>• Соблюдать стандарты чистоты в зале питания</li> <li>• Протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы</li> <li>• со специями, накрывать стол скатертью</li> <li>• Производить сервировку столов посудой, приборами и блюдами по предварительным заказам</li> <li>• Подавать блюда и напитки под руководством официанта</li> <li>• Проводить оплату за заказ в наличной и безналичной форме</li> <li>• Применять регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемые при обслуживании потребителей питания</li> <li>• Соблюдать личную гигиену и требования охраны труда</li> </ul>	<p><b>Практическое занятие,</b> Отчет по практикуму 10-8 – практикум выполнен верно в срок, представлен грамотный отчет. 7-5– практикум выполнен верно в срок, представлен неполный отчет, имеются ошибки, не влияющие на логику и алгоритм расчета. 4-1- практикум выполнен в срок и содержит концептуальные ошибки. 0- практикум не выполнен.</p>	<p><u>Формы контроля обучения:</u> <i>Текущий контроль:</i> Практические занятия: практические занятия с практическими заданиями с использованием персонального компьютера, групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, профессиональные тренинги: прохождение практики (дневник практики, отчет по практике) Самостоятельная работа: эссе, выполнение домашних заданий <i>Промежуточная аттестация</i> <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - формализованное наблюдение за деятельностью студента и оценка на практическом занятии; - оценка самостоятельности и творческого подхода; - оценка выполнения индивидуальных заданий; - оценка степени участия в групповых дискуссиях, психологических тренингах деловых играх; - проверка и оценка отчета</p>

## Фонд оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю

Промежуточная аттестация по ПМ.03 проводится в форме зачета с оценкой по ПП.03.01 Производственная практика и экзамена квалификационного.

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
<p>Экзамен квалификационный ОК 01 - ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4</p>	<p>Экзамен квалификационный включает в себя: выполнение заданий (1-2 типа), защита отчета по практике:</p> <p>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;</p> <p>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;</p> <p>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения модуля в процессе прохождения практики</p>	<p>Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:</p> <p>Задание 1: 0-30 баллов Задание 2: 0-30 баллов Задание 3: 0-40 баллов</p> <p>-90 и более (отлично) – Задания 1, 2 - ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Практическое задание выполнено правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>Задания 3 - выполнил индивидуальное задание по практике;</p> <p>в период прохождения практики выполнил спектр функций, которые в полной мере соответствуют области профессиональной деятельности; во время защиты свободно, исчерпывающе и аргументированно ответил на все вопросы по существу; правильно оформил отчет о прохождении практики; имеет положительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p>-70 и более (хорошо) – Задания 1,2 - ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход выполнения практического задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>Задания 3 - выполнил индивидуальное задание по</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
		<p>практике;  в период прохождения практики выполнил спектр функций, которые в полной мере соответствуют области профессиональной деятельности;  во время защиты ответил на все вопросы по существу без должной аргументации;  оформил отчет о прохождении практики с незначительными недостатками; имеет положительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p>-50 и более (удовлетворительно)  Задание 1, 2– ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Практическое задание выполнено частично.  Задания 3 - выполнил индивидуальное задание по практике не в полном объеме; в период прохождения практики выполнил спектр функций, которые частично соответствуют области профессиональной деятельности;  во время защиты ответил не на все вопросы по существу;  оформил отчет о прохождении практики с недостатками;  имеет удовлетворительное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащееся в аттестационном листе.</p> <p>-Менее 50 (неудовлетворительно)  Задание 1, 2 – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Практическое задание не выполнено.  Задания 3 – не выполнил индивидуальное задание по практике; в период прохождения практики выполнил спектр функций, которые не соответствуют области профессиональной деятельности;  во время защиты не ответил на заданные вопросы или ответил неверно, не по существу;  неправильно оформил отчет о прохождении практики;</p>

Форма контроля	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
		имеет отрицательное заключение об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, содержащиеся в аттестационном листе.
Зачет с оценкой Производственная практика ОК 01 – ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Зачет с оценкой по производственной практике представляет собой проверку выполнения обучающимся заданий практики и подтверждением его результатов Отчет по практике: Предоставление отчета о прохождении практики	Оценка по практике формируется на основе показателей и критериев оценивания результатов прохождения практики: 1. Наличие источников информации в соответствии с индивидуальным заданием – 5 баллов. 2. Наличие актуальных первичных данных, материалов – 5 баллов. 3. Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию – 20 баллов. 4. Оценка степени самостоятельности проведенного анализа – 20 баллов. 5. Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных – 20 баллов. 6. Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности – 20 баллов. 7. Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения – 10 баллов.  <b>Итоговая оценка:</b> <b>Зачтено с оценкой:</b> <b>«Отлично» -90-100;</b> <b>«Хорошо» -89-70;</b> <b>«Удовлетворительно» -69-50;</b> <b>«Неудовлетворительно» - 49-0.</b>

***Типовые задания для проведения промежуточной аттестации по– экзамен квалификационный (МДК.03.01 Технология обслуживания гостей сотрудниками службы питания в индустрии гостеприимства, пп.03.01 Производственная практика)***

***Задания 1 типа***

1. Правила предоставления услуг общественного питания.
2. Основные требования к официантам.
3. Функциональные обязанности официантов
4. Методы обслуживания в ресторане

5. Правила санитарии для официанта
6. Типы предприятий питания
7. Классы предприятий общественного питания
8. Основные должности в структуре управления рестораном
9. Виды и характеристика производственных помещений
10. Виды меню
11. Виды торговых помещений
12. Виды гостевой посуды
13. Правила отпуска холодных и горячих блюд
14. Основные этапы обслуживания гостей в ресторане
15. Правила встречи гостя
16. Правила предоставления столика в ресторане
17. Правила приема заказа
18. Правила обслуживания гостя
19. Основные правила этикета при общении с гостями
20. Правила прощания с гостем
21. Виды приемов и банкетов
22. Виды складывания салфеток
23. Правила сервировки стола
24. Правила обслуживания по типу «шведский стол»
25. Названия должностей и функциональные обязанности сотрудников

#### Room Service

26. Комплектация сервировочной тележки
27. Стандарты взаимодействия с гостем в номере
28. Методы повышения продаж, применяемые официантами.
29. Методы решения конфликтных ситуаций в ресторане

#### ***Задания 2 типа***

1. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях общественного питания различных типов и классов.

2. Контроль подготовки персонала к обслуживанию. Проверка требований к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Соответствие имидж персонала стилевому направлению работы предприятия. Инструктаж перед работой.

3. Организация и контроль сервировки столов: правила и последовательность.

4. Культура обслуживания: понятие; факторы, определяющие культуру обслуживания в предприятиях питания. Методы оценки качества обслуживания в предприятиях питания.

5. Оборудование залов. Мебель: назначение, виды, требования. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций: характеристика, виды, назначение, соответствие интерьеру. Нормы оснащения залов мебелью. Показатели соответствия интерьера и оснащения залов типу и классу предприятия.

6. Критерии выбора посуды для предприятий питания с учетом класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности. Нормы оснащения предприятий питания столовой посудой, приборами, столовым бельем.

7. Особенности расстановки мебели в зависимости от форм и методов обслуживания. Организация и контроль получения, подготовки и доставки в зал столовой посуды, приборов, столового белья. Особенности подготовки приборов со специями и приправами.

8. Перспективы использования в ресторанном бизнесе столового белья из некоторых натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов. Современные фирмы производители столовой посуды, приборов и белья для предприятий общественного питания.

9. Организация и использование основных методов подачи блюд в зависимости от стиля работы в ресторане и запросов потребителей. Особенности подачи блюд французским, английским, русским и европейским методами. Комбинирование методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказанных блюд.

10. Организация условий для сборки со стола и замены использованной посуды.

11. Опишите преимущества и недостатки профессии официант

12. Какие методы обслуживания применяются в ресторанах высокого класса?

13. Какие методы обслуживания применяются в гостинице на завтрак?

14. Какие процессы осуществляются в заготовочном цехе?

15. Какие процессы осуществляются в холодном цехе?

16. Какие процессы осуществляются в горячем цехе?

17. Какие процессы осуществляются в кондитерском цехе?

18. Перечислите должности сотрудников ЗАЛА ресторана

19. В чем особенность электронного меню для гостей?

20. Какие фразы использует официант при встрече гостя?

21. Какие фразы использует официант при приеме заказа?

22. С какой целью официант записывает заказ гостя?

23. Какие фразы можно использовать для уточнения последовательности подачи блюд?

24. Опишите алгоритм решения ситуации недопонимания с гостем

25. Какие фразы использует официант при получении обратной связи от гостей?

26. Какие фразы использует официант при прощании с гостем?

27. Опишите алгоритм открытия бутылки вина

28. Опишите алгоритм открытия бутылки шампанского

29. Перечислите названия бокалов для различных видов напитков

30. Перечислите комплектацию сервировки стола в ресторане класса люкс

31. Опишите алгоритм обслуживания гостя по типу «шведский стол»

32. Какие виды банкетов можно предложить гостю в вечернее время?

33. Опишите алгоритм принятия заказа на банкет

34. Опишите алгоритм действий сотрудника Room Service при приеме

заказа гостя

35. Какие фразы использует сотрудник Room Service при взаимодействии с гостем?

***Задания 3 типа – защита отчета по производственной практике***

1. Сервировка стола на 4 персоны к завтраку, обеду, ужину по меню a la carte.

2. Анализ карт вин и коктейлей ресторана. Оценка соответствия оформления карт вин и коктейлей стилю предприятия.

3. Составление банкетного меню на 6 персон.

4. Составление меню кофе брейка на 20 персон.

5. Составление списка посуды и инвентаря к банкету a la carte на 10 персон.

***Задания 3 типа***

1. Рассчитайте количество столов для обслуживания банкетов. Составьте схемы их расстановки.

2. Рассчитайте количество столовой посуды, приборов, столового белья, необходимого для обслуживания банкета.

3. Составьте меню приема – фуршет.

4. Составьте меню банкета – коктейль.

5. Составьте меню банкета – чай.

6. Составьте меню банкета с частичным обслуживанием официантами.

7. Составьте рационы завтрака для гостиниц.

8. Составьте меню шведского стола.

9. Составьте меню бизнес – ланча.

10. Составьте меню воскресного бранча.

11. Продемонстрируйте технику сервировки банкетного стола по составленному меню.

12. Продемонстрируйте технику синхронной подачи блюд и напитков на банкете.

13. Составьте алгоритм тренинга по подготовке барной стойки к подаче аперитива на банкете - фуршет.

14. Составьте алгоритм тренинга для официантов по сервировке стола стеклом, тарелками, приборами, салфетками на банкете - фуршет.

15. Составьте алгоритм тренинга по подготовке и расстановке на столе фруктов, цветов, алкогольных и прохладительных напитков, табачных изделий на банкете - фуршет.

16. Продемонстрируйте технику подачи горячих закусок, десерта, шампанского, горячих напитков.

17. Составьте алгоритм тренинга по расстановке стеклянной посуды, прохладительных напитков, вино- водочных изделий на банкете - коктейль.

18. Продемонстрируйте технику одновременной подачи напитков, холодных горячих закусок, десерта, горячих напитков парами официантов.

19. Продемонстрируйте технику сервировки чайного стола по составленному меню, подачи сладких блюд, горячих напитков, вино- водочных изделий.

20. Продемонстрируйте порядок обслуживания в номере гостиницы: расстановки блюд и напитков на сервировочной тележке; подготовка и сервировка стола в номере.

21. Продемонстрируйте технику сервировки стола для проведения кофе – брейка.

22. Составьте перечень услуг для обслуживания иностранных туристов.

23. Составьте перечень услуг для обслуживания гостей VIP.

24. Составьте меню различных видов для обслуживания иностранных гостей.

25. Выполните подбор столовой посуды и приборов для подачи закусок, блюд и напитков при различных формах обслуживания иностранных туристов.

## І. ПРИЛОЖЕНИЯ

(комплект отчетной документации в случае, если обучающийся проходит практическую подготовку на базе профильного структурного подразделения Университета «Синергия»)



### Приложение 1.1. Шаблон оформления индивидуального задания

Негосударственное образовательное частное учреждение  
высшего образования  
«Московский университет «Синергия»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета  
\_\_\_\_\_  
Университета «Синергия»

Специальность: \_\_\_\_\_  
(код и наименование специальности)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)  
М.П.

### Индивидуальное задание

по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)

обучающегося группы \_\_\_\_\_  
(шифр)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ <sup>2</sup>
1.	<p><b>Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.</b></p> <p>Пройти инструктивное совещание с руководителем практической подготовки от Образовательной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности.</p> <p>Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).</p>	<i>Первый день практической подготовки</i>
2.	<b>Изучение организационной структуры исследуемой</b>	<i>Со второго по</i>


<sup>2</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

	<p><b>организации – объекта прохождения практики.</b>  Знакомство с профилем деятельности исследуемой организации в целом и со структурой подразделения прохождения практики.  Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность исследуемой организации.  ....  ....  ....</p>	<p><i>предпоследний  день  практической  подготовки</i></p>
3.	<p><b>Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.</b>  ....  ....  ....</p>	
4.	<p><b>Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х.</b>  _____  _____  _____  _____  ....  ....  ....</p>	
5.	<p><b>Обработка и систематизация полученного фактического материала.</b>  С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.ХХ _____ осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.</p>	<p><i>Предпоследний  день  практической  подготовки</i></p>
6.	<p><b>Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.</b>  Оформить отчет о прохождении практики в формате презентации PowerPoint, содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно структуре, указанной в настоящем индивидуальном задании.  Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.</p>	<p><i>Последний день  практической  подготовки</i></p>

Обучающийся индивидуальное задание получил(а): \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (расшифровка)

## Приложение 1.2.


Шаблон оформления отчета о прохождении практики, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию согласно структуре, указанной в индивидуальном задании

 **УНИВЕРСИТЕТ  
СИНЕРГИЯ**

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»  
Факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_

**ОТЧЕТ**  
о прохождении \_\_\_\_\_ практики  
по профессиональному модулю ПМ.ХХ  
в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Специальность ХХ.ХХ.ХХ \_\_\_\_\_

ФИО обучающегося: \_\_\_\_\_  
Группа: \_\_\_\_\_  
ФИО Руководителя: \_\_\_\_\_



## Содержание

1. Инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов
2. Изучение организационной структуры исследуемого предприятия
3. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников
4. Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых знаний, умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х. \_\_\_\_\_
5. Обработка и систематизация полученного фактического материала



**Аттестационный лист**

\_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. обучающегося)  
обучающий(ая)ся группы \_\_\_\_\_ по специальности **XX.XX.XX**  
\_\_\_\_\_,  
(шифр) (код и наименование специальности)  
успешно прошел(ла) \_\_\_\_\_ практику по профессиональному модулю  
ПМ.XX  
(наименование вида практики)  
\_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)  
в объеме \_\_\_\_\_ часов<sup>3</sup> с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года<sup>4</sup>.

**I. Заключение-анализ результатов освоения программы практики:**

Индивидуальное задание по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)  
по профессиональному модулю ПМ.XX \_\_\_\_\_ обучающимся  
(наименование профессионального модуля)

(нужное отметить ✓):

- выполнено;
- выполнено не в полном объеме;
- не выполнено;

**Работа с источниками информации (нужное отметить ✓):**

**Обучающийся:**

- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые частично могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- не осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, или данные материалы не могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;

Владение материалом по \_\_\_\_\_ практике (нужное отметить ✓):

(наименование вида практики)

**Обучающийся:**

- умело анализирует полученный во время практики материал;
- анализирует полученный во время практики материал;
- недостаточно четко и правильно анализирует полученный во время практики материал;
- неправильно анализирует полученный во время практики материал;

<sup>3</sup> Объем часов указывается из расчета 36 часов в неделю. Например, определен срок организации практической подготовки – 2 недели, что составляет 72 часа.

<sup>4</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

Задачи, поставленные на период \_\_\_\_\_ практики,  
(наименование вида практики)

обучающимся (нужное отметить ✓):

- решены в полном объеме;
- решены в полном объеме, но не полностью раскрыты;
- решены частично, нет четкого обоснования и детализации;
- не решены;

Спектр выполняемых обучающимся функций в период прохождения  
\_\_\_\_\_ практики области профессиональной деятельности  
(наименование вида практики)

по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_ (нужное отметить ✓):  
(наименование профессионального модуля)

- соответствует;
- в основном соответствует;
- частично соответствует;
- не соответствует;

Оформление обучающимся отчета по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

(нужное отметить ✓):

- отчет о прохождении практики оформлен правильно;
- отчет о прохождении практики оформлен с незначительными недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен с недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен неверно;

В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой  
профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_, обучающийся  
(наименование профессионального модуля)

продемонстрировал следующий уровень владения общими компетенциями:

- высокий;
- средний;
- низкий;

В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой  
профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_, обучающийся  
(наименование профессионального модуля)

продемонстрировал следующий уровень владения профессиональными компетенциями:

- высокий;
- средний;
- низкий.

Примечание:

- Высокий уровень – обучающийся уверенно демонстрирует готовность и способность к самостоятельной профессиональной деятельности не только в стандартных, но и во внештатных ситуациях.
- Средний уровень – обучающийся выполняет все виды профессиональной деятельности в стандартных ситуациях уверенно, добросовестно, эффективно.
- Низкий уровень – при выполнении профессиональной деятельности обучающийся нуждается во внешнем сопровождении и контроле.

## II. Критерии и показатели оценивания результатов прохождения практики:

№ п.	Наименование показателя	Максимальное количество баллов	Оценка качества выполнения каждого вида работ (в баллах)
<b>1. Качество подобранного материала для проведения анализа</b>			
1.1.	Наличие источников информации в соответствии индивидуальным заданием	5	

1.2.	Наличие актуальных первичных данных, материалов	5	
<b>2. Качественная оценка проведенного анализа источников и собранных материалов</b>			
2.1.	Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию	20	
2.2.	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа	20	
2.3.	Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных	20	
<b>3. Выполнение общих требований к проведению практики</b>			
3.1.	Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности ВД Х. _____ _____	20	
3.2.	Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения	10	
<b>Итого:</b>		100	

Замечания руководителя практики от Образовательной организации:

---



---



---



---



---



---



---

Руководитель практики  
от Образовательной организации

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## II. ПРИЛОЖЕНИЯ

(комплект отчетной документации в случае, если обучающийся проходит практическую подготовку на базе Профильной организации)

### Приложение 2.1.

Шаблон оформления индивидуального задания



Негосударственное образовательное частное учреждение  
высшего образования  
«Московский университет «Синергия»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета

\_\_\_\_\_  
Университета «Синергия»

Специальность: \_\_\_\_\_  
(код и наименование специальности)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)  
М.П.

### Индивидуальное задание

по \_\_\_\_\_ практике  
(наименование вида практики)

по профессиональному модулю ПМ.ХХ  
(наименование профессионального модуля)

обучающегося группы \_\_\_\_\_  
(шифр)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обучающегося)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ <sup>5</sup>
7	<p><b>Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.</b></p> <p>Пройти инструктивное совещание с ответственным лицом (руководителем) от Профильной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности.</p> <p>Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).</p>	<p><i>Первый день практической подготовки</i></p>
8	<p><b>Изучение организационной структуры Профильной организации – базы прохождения практики.</b></p>	<p><i>Со второго по предпоследний день</i></p>


<sup>5</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

	<p>Знакомство с профилем деятельности организации в целом и со структурой подразделения прохождения практики.</p> <p>Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность Профильной организации.</p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	<i>практической подготовки</i>
9	<p><b>Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.</b></p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	
1	<p><b>Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х.</b></p> <p>_____</p> <p>—</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>....</p> <p>....</p> <p>....</p>	
1	<p><b>Обработка и систематизация полученного фактического материала.</b></p> <p>С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.ХХ _____ осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.</p>	<i>Предпоследний день практической подготовки</i>
1	<p><b>Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.</b></p> <p><i>Оформить отчет о прохождении практики</i> в формате презентации PowerPoint, содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно структуре, указанной в настоящем индивидуальном задании.</p> <p><i>Оформить справку</i>, заверенную подписью и печатью (при наличии) ответственного лица от Профильной организации, содержащую сведения о прохождении практики.</p> <p>Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.</p>	<i>Последний день практической подготовки</i>

Обучающийся индивидуальное задание получил(а): \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка)

## Приложение 2.2.


Шаблон оформления отчета о прохождении практики, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию согласно структуре, указанной в индивидуальном задании

 **УНИВЕРСИТЕТ  
СИНЕРГИЯ**

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»  
Факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_

**ОТЧЕТ**  
о прохождении \_\_\_\_\_ практики  
по профессиональному модулю ПМ.ХХ  
в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Специальность ХХ.ХХ.ХХ \_\_\_\_\_

ФИО обучающегося: \_\_\_\_\_  
Группа: \_\_\_\_\_  
ФИО Руководителя: \_\_\_\_\_



## Содержание

1. Инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов
2. Изучение организационной структуры исследуемого предприятия
3. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников
4. Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых знаний, умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД Х. \_\_\_\_\_
5. Обработка и систематизация полученного фактического материала



## Аттестационный лист

\_\_\_\_\_,  
обучающий(ая)ся группы \_\_\_\_\_ по специальности **XX.XX.XX**  
\_\_\_\_\_,  
(шифр) \_\_\_\_\_ (код и наименование специальности)  
успешно прошел(ла) \_\_\_\_\_ практику по профессиональному модулю  
(наименование вида практики)  
ПМ.XX  
\_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)  
в объеме \_\_\_\_\_ часов<sup>6</sup> с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года<sup>7</sup>.

**I. Заключение-анализ результатов освоения программы практики:**

Индивидуальное задание по \_\_\_\_\_  
практике по \_\_\_\_\_  
(наименование вида практики)  
профессиональному модулю ПМ.XX \_\_\_\_\_  
обучающимся \_\_\_\_\_  
(наименование профессионального модуля)

(нужное отметить ✓):

- выполнено;
- выполнено не в полном объеме;
- не выполнено;

**Работа с источниками информации (нужное отметить ✓):****Обучающийся:**

- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, которые частично могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;
- не осуществил подборку необходимых документов и статистических данных, или данные материалы не могут быть использованы при подготовке к сдаче экзамена по модулю/ экзамена квалификационного;

**Владение материалом по \_\_\_\_\_ практике (нужное отметить ✓):**

(наименование вида практики)

**Обучающийся:**

- умело анализирует полученный во время практики материал;
- анализирует полученный во время практики материал;

<sup>6</sup> Объем часов указывается из расчета 36 часов в неделю. Например, определен срок организации практической подготовки – 2 недели, что составляет 72 часа.

<sup>7</sup> Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком.

- недостаточно четко и правильно анализирует полученный во время практики материал;
- неправильно анализирует полученный во время практики материал;

**Задачи, поставленные на период \_\_\_\_\_ практики,**  
(наименование вида практики)

**обучающимся (нужное отметить ✓):**

- решены в полном объеме;
- решены в полном объеме, но не полностью раскрыты;
- решены частично, нет четкого обоснования и детализации;
- не решены;

**Спектр выполняемых обучающимся функций в период прохождения  
\_\_\_\_\_ практики области  
профессиональной**

(наименование вида практики)

**деятельности по профессиональному модулю ПМ.ХХ \_\_\_\_\_**  
(наименование профессионального модуля)

**(нужное отметить ✓):**

- соответствует;
- в основном соответствует;
- частично соответствует;
- не соответствует;

**Оформление обучающимся отчета по \_\_\_\_\_ практике**  
(наименование вида практики)

**(нужное отметить ✓):**

- отчет о прохождении практики оформлен правильно;
- отчет о прохождении практики оформлен с незначительными недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен с недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен неверно;

**В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой  
профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_,**  
(наименование профессионального модуля)

**обучающийся продемонстрировал следующий уровень владения общими  
компетенциями:**

- высокий;
- средний;
- низкий;

**В соответствии с видами работ, предусмотренными рабочей программой  
профессионального модуля ПМ.ХХ \_\_\_\_\_,**  
(наименование профессионального модуля)

**обучающийся продемонстрировал следующий уровень владения  
профессиональными компетенциями:**

- высокий;
- средний;
- низкий.

*Примечание:*

- Высокий уровень – обучающийся уверенно демонстрирует готовность и способность к самостоятельной профессиональной деятельности не только в стандартных, но и во внештатных ситуациях.
- Средний уровень – обучающийся выполняет все виды профессиональной деятельности в стандартных ситуациях уверенно, добросовестно, эффективно.
- Низкий уровень – при выполнении профессиональной деятельности обучающийся нуждается во внешнем сопровождении и контроле.

**II. Критерии и показатели оценивания результатов прохождения практики:**

№ п/п	Наименование показателя	Максимальное количество баллов	Оценка качества выполнения каждого вида работ (в баллах)
<b>4. Качество подобранного материала для проведения анализа</b>			
1.1.	Наличие источников информации в соответствии с индивидуальным заданием	5	
1.2.	Наличие актуальных первичных данных, материалов	5	
<b>5. Качественная оценка проведенного анализа источников и собранных материалов</b>			
2.1.	Выполнение требований к содержательной части отчета, соответствие видов работы индивидуальному заданию	20	
2.2.	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа	20	
2.3.	Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных	20	
<b>6. Выполнение общих требований к проведению практики</b>			
3.1.	Выполнение требований к экспериментально-практической работе в рамках освоения вида деятельности ВД Х. _____ _____	20	
3.2.	Выполнение требований к оформлению отчета по практике, содержащего базовую и информационно-вспомогательную информацию по итогам ее прохождения	10	
	<b>Итого:</b>	100	

Замечания руководителя практики от Образовательной организации:

---



---



---



---



---



---



---

Руководитель практики  
от Образовательной организации

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Декану факультета

Университета «Синергия»

Фамилия И.О.

от \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. ответственного лица  
от Профильной организации)

## СПРАВКА<sup>8</sup>

Дана \_\_\_\_\_ в  
том, что

(Ф.И.О. обучающегося полностью)

он(а) действительно проходил(а)

\_\_\_\_\_ (наименование вида практики)

(\_\_\_\_\_ недели) в  
(количество недель)

\_\_\_\_\_ (наименование Профильной организации)

с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Обучающийся(ая) \_\_\_\_\_ успешно  
прошел(а)

(фамилия, инициалы обучающегося)

инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, после чего был(а) допущен(а) к выполнению определенных индивидуальным заданием видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

К должностным обязанностям и поставленным задачам в соответствии с индивидуальным заданием практикант относился добросовестно, проявляя интерес к работе. Порученные задания выполнил в полном объеме в установленные программой практики сроки.

**Ответственное лицо от  
Профильной организации**

М.П. (при наличии)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

б.

<sup>8</sup> Справка оформляется на фирменном бланке Профильной организации (при наличии).