

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»  
**ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

  
(подпись)

Л.Н. Мозуль

« 31 » августа 2022 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

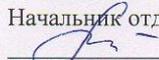
**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ  
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ 11695 «ГОРНИЧНАЯ», 25627 «ПОРТЬЕ»**

Специальность:

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

Начальник отдела СПО УОД  
  
Г.М. Шульц

(подпись)

« 31 » августа 2022 года

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ  
  
Р.Н. Черникова

(подпись)

« 30 » августа 2022 г.

Заместитель директора колледжа по УПР

  
Н.В. Яицкая

(подпись)

« 30 » августа 2022 года

**ОДОБРЕНА:**

Предметной (цикловой) комиссией  
профессиональных дисциплин

Протокол № 6  
от 31 » августа 2022 г.  
Председатель предметной (цикловой)  
комиссии

Разработана на основе Федерального  
государственного образовательного  
стандарта по специальности среднего  
профессионального образования  
43.02.14 Гостиничное дело  
приказ Министерства образования и  
науки РФ от «09» декабря 2016г № 1552

 С.Н. Соколова  
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано:

Внешний эксперт (работодатель)

Наименование организации:

ООО «ЕСКО отель Welkome Inn»

Генеральный директор \_\_\_\_\_ Н.С. Макушева  
(подпись) (ФИО)



« 31 » августа 2022г.

МП

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) .....	4
1.1 Область применения программы .....	4
1.2 Место практики по профилю специальности и структура основной образовательной программы .....	4
1.3 Цели и задачи практики по профилю специальности - требования к результатам практики .....	4
1.4 Вид профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенций .....	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) .....	6
2.1 Объём практики по профилю специальности .....	6
2.2 Тематический план и содержание практики .....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	11
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению .....	11
3.2 Информационное обеспечение практики .....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) .....	13
5. ПРИЛОЖЕНИЯ .....	16
Приложение А Вопросы к дифференцированному зачёту .....	17
Приложение Б Форма дневника производственной практики .....	18
Приложение В Форма отчёта по производственной практике .....	20
6. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ .....	21

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

## **1.1 Область применения рабочей программы практики**

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа производственной практики по профилю специальности может быть использована при освоении профессии в рамках специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа практики по профилю специальности может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовки работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) образования.

## **1.2 Место практики по профилю специальности в структуре основной образовательной программы:**

Реализация производственной практики проходит в гостиницах, гостевых домах, хостелах Великого Новгорода.

В период прохождения практики студенты обязаны:

- подчиняться правилам внутреннего распорядка организации и соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять в полном объёме программу практики;
- выполнять производственные задания и разовые поручения руководителя практики от организации;
- принимать участие в семинарах и тренингах проводимых в организации;
- изучать материал в соответствии с планом работы, согласованным с руководителем практики;
- в 2-х дневный срок представить отчёт о результатах практики с отзывом руководителя практики от организации.

## **1.3 Цели и задачи практики по профилю специальности - требования к результатам практики**

Цель производственной практики - приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций  
В результате прохождения практики обучающийся должен

### **иметь практический опыт:**

- выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;
- обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества;
- предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;
- хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии с требованиями безопасности;
- составление отчёта о движении номерного фонда;
- владение информацией о гостинице и предоставляемых услугах;
- сопровождение гостей до номера;
- использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями
- оформление документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчётности по мере поступления

**уметь:**

- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- производить текущую уборку номерного фонда;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- производить проверку рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда;
- регистрировать гостей;
- разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями
- оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных услуг

**знать:**

- правила пользования моющими и чистящими средствами;
- правила и подбора и использования уборочного инвентаря;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- требования по охране труда, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- знать способы позиционирования гостиницы и выделения её конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы лояльности работы с гостями;
- виды отчётности по продажам.

**1.4 Вид профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенция**

Практика направлена на приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 11695 «Горничная». 25627 «Портъе»

Код	Наименование результата обучения
	<i>11695 «Горничная»</i>
ПК 5.1	Организовывать выполнение профессиональной деятельности
ПК 5.2	Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
ПК 5.3	Обеспечивать безопасность гостей, сохранения их имущества
ПК 5.4	Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря
	<i>25627 «Портъе»</i>
ПК 5.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3	Производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 5.4	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и

	личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекстов
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимой физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

### 2.1 Объём практики по профилю специальности

Место прохождения практики	Обязательная учебная нагрузка	
	Количество недель	Объём часов
Гостиницы, гостиничные дома, хостелы г. Великого Новгорода	2	72
Всего	2	72
Аттестация в форме дифференцированного зачёта:		
Горничная	в 4 семестре (для обучающихся на базе ООО) во 2 семестре (для обучающихся на базе СОО)	
Портье	в 5 семестре (для обучающихся на базе ООО) в 3 семестре (для обучающихся на базе СОО)	

## 2.2 Тематический план и содержание практики по профилю специальности 11695 «Горничная», 25627 «Портъе»

Наименование разделов и тем	Содержание практики по профилю специальности	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Введение	Постановка целей, задач, времени и места прохождения производственной практики: знакомство с руководителями практики, инструктаж по ведению дневника практики, оформление и защита отчёта, организационные вопросы прохождения практики; проведение инструктажа по технике безопасности и охране труда. Ознакомление организационно-правовой формой гостиницы, организационной структурой и положением о подразделениях	6	
Технология работы горничной	Правила поведения действия горничной в случае необходимости оказания медицинской помощи. Статус VIP- гостей и гостей долго проживающих в гостинице, особенности работы с данной категорией гостей. Безопасность гостей. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями. Температурный режим в номерах. Ведение журнала о неисправностях.	12	ПК 5.1 ОК 1 ОК 3 ОК 7
Технология уборки номерного фонда	Формирование ассортимента рабочей тележки горничной. Предоставление дополнительных услуг для гостей. Формирование наряда на работу. Заправка кроватей в соответствии стандарта. Качество сменного белья. Санитарные требования при работе с химическими и моющими средствами. График работы горничных. Общение с гостями: во время вхождения в номер, во время уборки и в вечернее время.	12	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 4 ОК 7
Работа поэтажного персонала	Основные функции поэтажного персонала. График работы персонала. Приём дежурства смены. Проверка сохранности гостиничного инвентаря, Подготовка сменного белья. Санитарные требования при работе с химическими моющими средствами	8	ПК 5.2 ПК 5.4 ОК 4
Охрана труда и соблюдение техники	Изучить памятку по охране труда в гостинице. Соблюдать санитарно-гигиенические требования к рабочему месту. Выполнять требования предъявляемые к безопасности перед началом уборочных работ. Комплектовать тележку горничной. Обеспечивать	8	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 1

безопасности при работе с гостиничным инвентарём, чистящими и моющими средствами	уборочные работы необходимыми материально-производственными материалами. Соблюдать правила работы с уборочной техникой, инвентарём и химическими средствами.. Провести аудит качества чистящих и моющих средств в гостинице. Состояние уборочного инвентаря для уборки номеров. Предложить дополнительные мероприятия по безопасности и охране труда горничных на рабочем месте		ОК 4 ОК 7 ОК 9 ОК 11
Технология уборки общественных помещений и входной зоны	Формирование ассортимента рабочей тележки горничной для уборки общественных помещений, входной зоны, и административных помещений. Уборочный инвентарь для уборки. Санитарные требования к общественным помещениям. Соблюдение стандартных норм уборки общественных и административных помещений	10	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 4
Предоставление дополнительных услуг и обеспечение безопасности имущества гостей	Предоставление услуг «room service», услуг по стирке и химчистке одежды гостей. Соблюдение стандарта выполнения заказа гостя. Порядок хранения, выдачи и использования служебных ключей в гостинице. Хранение ценных вещей гостей. Современная практика аутсорсинга и аутстаффинга в службе хаускипинга.	8	ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 4 ОК 6 ОК 7
Комплектация гостиничных номеров	Стандарты обслуживания номеров различной категории. Стандартная комплектация гостиничного номера. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания. Контроль качества уборки номера. Заполнение листа проверки номерного фонда по выполнению уборки	8	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 4 ОК 6
	<b>Всего</b>	<b>72</b>	
<b>Выполнение работ по должности «Портье»</b>			
Введение	Постановка целей, задач, времени и места прохождения производственной практики: знакомство с руководителями практики, инструктаж по ведению дневника практики, оформление и защита отчёта, организационные вопросы прохождения практики; проведение инструктажа по технике безопасности и охране труда. Ознакомление организационно-правовой формой гостиницы, организационной структурой и положением о подразделениях	8	
Технология работы портье	Получение навыков работы с профессиональными программами и их модулями	12	ПК 5.2 ПК 5.3

			ОК 1 ОК 4
Приём, регистрация и размещение гостей	Отработать навыки регистрации и размещения гостей. Предоставлять гостю информацию о видах услуг, правила проживания, время расчётного часа, рассказать о основных достопримечательностях г. Великого Новгорода, предложить дополнительные услуги. Информировать гостя о правила безопасности во время проживания и режиме работы ресторана гостиницы. В отчёте отразить варианты предоставления гостю информации о гостиничных услугах	10	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 7 ОК 9 ОК 10 ОК 11
Подготовка счетов и организация отъезда гостей	Отработать навыки подготовки счетов и организации отъезда гостей. Составлять документацию по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состояние номеров, начисление на счета гостей за дополнительные услуги, произвести модельную процедуру выезда: работа у стойки, у компьютера, уведомление об отъезде службу номерного фонда, работа с клиентами не оплатившими проживание	12	ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 2 ОК 6 ОК 9
Регистрировать VIP-гостей, группы туристов, корпоративных гостей, иностранных граждан	Соблюдать правила регистрации гостей всех категорий. Отразить в отчёте особенности приёма и регистрации групп туристов, VIP-гостей, корпоративных гостей, иностранных граждан, порядок встречи, перечень необходимой документации по загрузке номерного фонда, поселение в номер, выдача ключей, организация хранения личных вещей в гостинице, предоставление услуг камеры хранения, депозитных ячеек, индивидуальные электронные сейфы	12	ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 2 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 11
Организация ночного аудита. Процедура работы и передачи смены	Основные функции службы ночного аудита. Функции службы ночного портье. Подготовка счетов к отъезду гостей. Проверка правильности заполнения документов дневной смены прибывших и убоивших гостей, внутренняя документация, формы отчётности, проверка журнала передачи смены	10	ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 5 ОК 9 ОК 10
Взаимодействие службы приёма и размещения с другими отелями гостиницы	Документооборот между службой приёма и размещения и другими службами гостиницы. В отчёте привести примеры документов и их назначение. Взаимодействие со службой бронирования и продаж, службой безопасности и бухгалтерией	8	ПК 5.4 ОК 2 ОК 4 ОК 10
	<b>Всего</b>	<b>72</b>	
<b>Итого</b>		<b>144</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для проведения производственной практики используется материально-техническая база принимающей организации, в данном случае гостиниц, гостевых домов, хостелов Великого Новгорода, а также профессиональная и справочная литература представленная в фонде библиотеки колледжа, персональные компьютеры, находящиеся в колледже с доступом в Интернет, информационно-справочные системы «Консультант+» и «Гарант».

Во время прохождения практики и написания отчёта, студент имеет возможность пользоваться книгами, периодическими изданиями находящимися в библиотеке читального зала колледжа, а также консультациями преподавателя.

Реализация производственной практики (по профилю специальности) проходит на основе заключённых договоров о практической подготовке:

-ООО «Метида-Инвест» гостиница «Волхов»

-ООО «ЕСКО» отель «Welkome inn»

#### 3.2 Информационное обеспечение практики

*Законодательные и нормативные акты*

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996г.-25.10.2007г)
3. Федеральный закон от 25.07.2002г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»

*Основная литература:*

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела. – М.: ФОРУ ИНФРА-М, 2021 – 432с.
2. Ёхина М.А. Организация и обслуживание в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 234с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М6НИЦ ИНФРА-М, 2020 – 304с.

*Дополнительная литература:*

1. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности. – М.: ИНФРА-М, 2020 – 299с.
2. Николаенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2020 – 449с.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО.- М.: Юрайт, 2020 – 331с.

*Программное обеспечение*

Наименование программного продукта	Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)	Дата выдачи
Microsoft Windows 7 Professional	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Microsoft Windows 10 for Educational Use	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	-

Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Teams	свободно распространяемое	-
Zoom	свободно распространяемое	-

*Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы*

<b>Наименование ресурса</b>	<b>Договор</b>	<b>Срок договора</b>
<b>Профессиональные базы данных</b>		
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <a href="https://www.biblio-online.ru">https://www.biblio-online.ru</a> Коллекция: Легендарные книги	Договор №63/юс от 20.03.2018	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <a href="https://www.biblio-online.ru">https://www.biblio-online.ru</a>	Договор № 4431/05/ЕП (У)21 от 17.03.2021	31.12.2021
База открытых данных Росфинмониторинга <a href="http://www.fedsfm.ru/opendata">http://www.fedsfm.ru/opendata</a>	в открытом доступе	-
<b>Информационные справочные системы</b>		
Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю) <a href="http://www.consultant.ru/edu/">www.consultant.ru/edu/</a>	в открытом доступе	-

*Журналы*

1. «Гостиничное дело»

*Интернет-ресурсы*

1. <http://www.travelmole>.
2. [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)
3. <http://all-hotels.ru>
4. <http://www.amadeus.ru/>

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

Текущий контроль и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики при освоении общих профессиональных компетенций в процессе выполнения обучающимися видов работ, предусмотренных рабочей программой учебной практики.

Аттестация по итогам практики осуществляется с учётом результатов подтверждаемых дневниками, отчётами о прохождении производственной практики.

Форма аттестации – дифференцированный зачёт.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 5.1 Организовывать выполнение профессиональной деятельности	- осуществлять планирование потребностей с учётом особенностей работы службы обслуживания номерного фонда - анализировать результаты	

	<p>деятельности службы обслуживания номерного фонда и потребности в материальных ресурсах</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать потребности в моющих средствах мягком инвентаре</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка выполнения работ по производственной практике</p>
<p>ПК 5.2 Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать аккуратность и последовательность уборки номеров</li> <li>- демонстрация работы по подготовке номера к заселению</li> <li>- правильная подборка средств для уборки помещений в соответствии с требованиями</li> <li>- комплектация тележки горничной</li> </ul>	<p>Оценка и результат профессиональной компетентности по отзыву руководителя практики</p>
<p>ПК 5.3 Обеспечение безопасности гостей и сохранение их имущества</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- действия в чрезвычайных ситуациях</li> <li>- охранная сигнализация гостиницы</li> <li>- планы эвакуации в номерах в случае пожара</li> <li>- памятки в номерах о мерах пожарной безопасности на нескольких языках</li> </ul>	
<p>ПК 5.4 Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение процедуры проверки рабочего состояния и регулирование работы бытовых приборов, оборудования номера</li> <li>- составление заявки на ремонт</li> <li>- составление акта о порче имущества гостиницы</li> </ul>	
<p>ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбор стандарта качества обслуживания</li> <li>- грамотность ведения учёта свободных и занятых номеров</li> </ul>	
<p>ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильное информирование потребителей о видах, услугах и правилах безопасности во время проживания</li> <li>- грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг</li> </ul>	<p>Оценка и результат профессиональной компетентности по отзыву руководителя практики</p>
<p>ПК 5.3 Производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и грамотность оформления документации, в т.ч. счетов гостей</li> <li>- грамотность оформления отчётной документации по кассовым операциям</li> </ul>	
<p>ПК 5.4 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- контроль правильного оформления документации службы бронирования и продаж</li> <li>- контроль за своевременным оформлением заявок на бронирование</li> <li>- использование информационных и</li> </ul>	

качества	телекоммуникационных технологий в процессе бронирования и продаж - правильное документационное обеспечение бронирования и продаж	
----------	---	--

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

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Уметь анализировать и решать задачи связанные с профессиональной деятельностью, оценивать плюсы и минусы полученного результата, предлагать рекомендации по решению проблем в профессиональной деятельности, применительно к различным ситуациям	Оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении работ по производственной практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач, анализировать полученную информацию, выделяя главные аспекты. Интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Рационально планировать и реализовывать собственную профессиональную деятельность. Демонстрировать владение информацией, аргументировать выбор путей и их решения, прогнозировать результативность	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Правильное выстраивание взаимоотношений в группе. Соблюдение норм деловой культуры. Эффективное участие в деловом общении. Нахождение продуктивных решений в конфликтных ситуациях	
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на	Соблюдение норм деловой культуры. Взаимодействие с коллегами на принципах толерантного отношения	

основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения		производственной практике
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении работ по производственной практике эффективно обеспечивать ресурсосбережения на рабочем месте	Оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении работ по производственной практике
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Использование различных видов информации для совершенствования профессиональной деятельности. Использование ИКТ и их применение в соответствии с конкретным характером профессиональной деятельности	
ОК 11 Использовать знания финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Правильное оценивание собственной деятельности в соответствии с поставленными целями. Осуществление самостоятельного контроля профессиональной деятельности	

#### Приложения:

##### Приложение А

##### Вопросы к подготовке и сдаче дифференцированного зачёта «Горничная»

1. Подготовить к работе, укомплектовать тележку горничной и произвести уборку помещений
2. Осуществить процедуру приёмки номера
3. Технология уборки заселённых номеров, свободных номеров и ванных комнат
4. Подготовить номер ко сну
5. Предложить гостю дополнительные услуги
6. Обслужить номер для VIP-гостей
7. Произвести уборку служебных и общих помещений.

8 Составить отчет горничной о занятых и свободных номерах

9. Проанализировать нештатные и трудные ситуации в процессе прохождения практики

10. Общие впечатления о прохождении производственной практики. Какие достоинства и недостатки Вам кажется есть на предприятия. Возможно сменить гостиницу? Как относился персонал к вашей практике?

Вопросы для подготовки сдачи дифференцированного зачета «Портье»

1. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.

2.. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.

3. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.

4. Основные функции службы приема и размещения гостей.

5. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.

6. Функции службы ночного портье и правила аудита. Ночной аудит.

7. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей, расчеты с клиентами; размещение гостей

8. Порядок передачи дел по окончании смены.

9. Содержание отчета о смене

10. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест

11. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.

Приложение Б

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

Институт цифровой экономики, управления и сервиса

Отделение СПО ИЦЭУС

Форма дневника

ДНЕВНИК

производственной практики

43.02.14 Гостиничное дело

ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,  
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ 11695 «ГОРНИЧНАЯ»

Студента \_\_\_\_\_ курса, группы \_\_\_\_\_ специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ФИО \_\_\_\_\_

---

(наименование организации где проходила практика)

ФИО \_\_\_\_\_

(руководитель практики)

Дата	Содержание работы	Оценка и подпись руководителя

ФИО Руководителя \_\_\_\_\_

МП

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»  
Институт цифровой экономики, управления и сервиса  
Отделение СПО ИЦЭУС

Приложение В

Форма отчёта по практике

ОТЧЁТ

производственной практики

(по профилю специальности)

43.02.14 Гостиничное дело

ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,  
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ 11695 «ГОРНИЧНАЯ»

Студента \_\_\_\_\_ курса, группы \_\_\_\_\_ специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ФИО \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование организации где проходила практика)

ФИО \_\_\_\_\_

(руководитель практики)

## 6 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений