

РОСЖЕЛДОР
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических занятий и
самостоятельных работ профессионального модуля

ПМ.03. «Предоставление гостиничных услуг»

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовая подготовка

среднего профессионального образования

Автор: Шматько Л.П. – к.э.н., доцент кафедры
«Управление индустрией туризма» РГУПС

2024 г.

Содержание

Пояснительная записка.....	3
1. Методика организации самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся...	3
1.1. Формы, виды самостоятельной работы.....	4
1.2. Основные требования к выполнению видов заданий внеаудиторной самостоятельной работы.....	4
1.2.1. Систематическая проработка конспекта занятий, рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы.....	4
1.2.2. Подготовка к практическим занятиям.....	5
1.2.3. Выполнение домашних заданий.....	8
1.2.4. Подготовка презентаций, сообщений, рефератов по заданной преподавателем тематике.....	8
1.2.5. Подготовка к зачету.....	11
2. План распределения часов на самостоятельную работу.....	12
3. Контроль результатов самостоятельной работы.....	12
3.1. Методы контроля и оценка внеаудиторной самостоятельной работы.....	13
3.1.1. Критерии оценки реферата, сообщения, презентации.....	13
3.1.2. Критерии оценки практической работы.....	14
3.1.3. Критерии оценки зачета.....	15
Используемая литература.....	15

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы студентов составлены в соответствии с ФГОС СПО и рабочей программой профессионального модуля ПМ.03. «Предоставление гостиничных услуг» по выполнению самостоятельных работ, которые являются частью программы подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся проводится с целью:

- освоения компетенций, предусмотренных ФГОС СПО;
- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности, исследовательских умений;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Предлагаемые методические рекомендации по организации самостоятельной работы по профессиональному модулю ПМ.03. «Предоставление гостиничных услуг» позволяют систематизировать материалы по планированию и проведению самостоятельной работы.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **уметь**:

- Выполнять должностные обязанности горничных и супервайзеров.
- Контролировать качество уборки номеров
- Охарактеризовать схему работы супервайзера 2-й (вечерней) смены.
- Выполнять должностные обязанности специалистов по комплексной уборке и содержанию помещений.
- Выполнять должностные обязанности специалистов по техническому содержанию здания.
- Выполнять должностные обязанности сотрудников мини-бара.
- Выполнять функции супервайзеров, связанных с гостевыми заказами на стирку, химчистку, глажение.
- Выполнять обязанности сотрудников отдела валет-сервис.
- Оказывать спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля.
- Обеспечивать безупречный внешний вид сотрудников как показатель высокого уровня сервиса, класса и репутации заведения.
- Применять технологию озеленения и украшения гостиничных интерьеров.
- Обеспечивать безопасность гостей и сотрудников в отеле.
- Соблюдать правила техники безопасности при работе с электротехникой.
- Обеспечивать отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.
- Предпринимать меры в урегулировании жалоб гостей, соблюдении технологии работы с жалобами.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **знать**:

- Технологию гостиничной деятельности: понятийный аппарат
- Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
- Технологию работы бизнес-центра, сервис-бюро
- Технологию оказания услуг питания
- Технологию работы, направленную на обеспечение безопасности личных вещей проживающих
- Технологию работы, направленную на организацию отдыха и развлечений, а также

других дополнительных и сопутствующих услуг

- Схема работы дежурного по офису супервайзера в первую, дневную смену.
- Основные технологические документы АХС гостиницы
- Технология уборки номерного фонда гостиницы, виды уборки.
- Текущая уборка жилых номеров, последовательность в процессе уборки.
- Обеспечение информационной папки для гостей
- Уборка номеров после выезда гостей
- Технология работы с оставленными и забытыми клиентами вещами
- Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы
- Порядок функционирования отдела бронирования

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **владеть навыками:**

- Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
- Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
- Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
- Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
- Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
- Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
- Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату
- Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено.

В структуру профессионального модуля входят следующие разделы:

МДК.03.01 Технологии гостиничной деятельности

МДК.03.02 Маркетинг гостиничных услуг

МДК.03.03 Основы санитарной безопасности на предприятиях гостеприимства

ПП.03.01 Производственная практика

ПМ.03.01 Экзамен по модулю

1. Методика организации самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся является одной из важнейших составляющих образовательного процесса. Независимо от полученной профессии и характера работы любой

начинающий специалист должен обладать фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности своего профиля, опытом творческой и исследовательской деятельности по решению новых проблем.

Все эти составляющие образования формируются именно в процессе самостоятельной работы обучающихся, так как предполагают максимальную индивидуализацию деятельности каждого обучающегося и могут рассматриваться одновременно как средство совершенствования творческой индивидуальности.

Знания, полученные при самостоятельном изучении вопросов некоторых тем, позволяют обучающимся расширить кругозор, кроме этого, самостоятельное восприятие материала по дисциплине позволяет воспитать в сознании обучающегося необходимость работы со специализированной литературой.

Увеличение роли самостоятельной работы означает принципиальный пересмотр организации учебно-воспитательного процесса, который должен строиться так, чтобы формировать компетенции, развивать умение учиться, формировать способности к саморазвитию, творческому применению полученных знаний, способам адаптации к профессиональной деятельности в современном мире.

Самостоятельная работа реализуется непосредственно в процессе аудиторных занятий (аудиторная самостоятельная работа):

- на лекциях, при выполнении практических занятий;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания (внеаудиторная самостоятельная работа);
- на консультациях, в ходе выполнения творческих работ, при выполнении домашних заданий и т.д.

Рассматривая вопросы самостоятельной работы, обычно имеют в виду, в основном, внеаудиторную работу. Согласно ФГОС СПО, внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося очного обучения составляет не более 30 % от обязательных занятий.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, включающий освещение цели задания и его содержание, сроки выполнения задания, ориентированный объем работы, основные требования к выполнению и результатам работы, критерии оценки, предупреждает обучающихся о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

1.1. Формы, виды самостоятельной работы

К основным формам внеаудиторной самостоятельной работы по учебной дисциплине МДК.01.03 «Этика и этикет» в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины, относится:

1. Систематическая проработка конспекта занятий, рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы.
2. Подготовка к практическим занятиям.
3. Выполнение домашних заданий.
4. Подготовка презентаций, сообщений, рефератов по заданной преподавателем тематике.

Необходимо отметить, что к выполнению любого вида самостоятельной работы можно приступать только после изучения соответствующего раздела (темы). Задания для самостоятельной внеаудиторной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся.

1.2. Основные требования к выполнению видов заданий внеаудиторной самостоятельной работы

1.2.1. Систематическая проработка конспекта занятий, рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы

Конспекты занятий являются основной формой системного изложения учебного

материала. В ходе конспектирования необходимо обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, выводы и практические рекомендации. При подготовке к занятиям необходимо ознакомиться с рекомендованными преподавателем учебными изданиями, доработать свой конспект, выполненный на занятии.

Методические рекомендации по выполнению задания:

- ознакомьтесь с заданиями самостоятельной работы;
- просмотрите список рекомендуемой литературы;
- прочитайте лекционный материал по своему конспекту, стараясь выделить основные понятия, важные определения чернилами другого цвета, формулы обведите рамкой, связи укажите стрелками;
- прочитайте этот же материал по учебнику, если материал имеет большой объем, разбейте его на части;
- аккуратно запишите в конспект основные определения и понятия, правила и формулы, сопровождая выписки схемами и рисунками;
- перескажите содержание изученного материала;
- разберите примеры и задачи, помещенные в учебнике, и решите задачи из сборников задач по соответствующему разделу;
- найдите ответы на контрольные вопросы и вопросы для самопроверки, имеющиеся в учебнике;
- сформулируйте возникшие при работе с материалом вопросы;
- после следующего занятия прочитайте материал предыдущего и нового занятий и далее, по мере накопления материала, перечитывайте его, выбирая для повторения наиболее важные вопросы и понятия, вокруг которых группируется учебный материал.

Цели работы:

- обобщение, систематизация и закрепление теоретических знаний, усвоенных в рамках аудиторной работы;
- предотвращение забывания пройденного материала.

1.2.2. Подготовка к практическим занятиям

Практическое занятие - это форма организации обучения, когда обучающиеся рассматривают отдельные теоретические положения учебной дисциплины и формируют умения их практического применения на основе индивидуального выполнения заданий.

Перечень тем практических занятий определяется рабочей программой учебной дисциплины.

Методические рекомендации по выполнению задания:

- ознакомьтесь с темой практического занятия, его целями и задачами;
- повторите правила организации и охраны труда при выполнении данного практического занятия;
- повторите основные теоретические положения по теме практического занятия, используя конспект занятия и учебные издания;
- обратитесь к методическим указаниям по проведению практических занятий;
- определите последовательность выполнения занятия;
- выполните задание, сформулируйте выводы по результатам занятия;
- ответьте на контрольные вопросы;
- составьте отчет.

Цели работы:

- углубление, закрепление, экспериментальное подтверждение теоретических знаний и формирование профессиональных и общих компетенций, учебных и профессиональных умений обучающихся;
- применение на практике профессионально-значимых знаний в соответствии с профилем

специальности;

– проявление при решении поставленных задач таких профессионально-значимых качеств как самостоятельность, ответственность, творческая инициатива.

Темы практических занятий

МДК.03.01 Технологии гостиничной деятельности

- 1) Технологические процессы, циклы, операции, процедуры и элементы. Базовые, ключевые, ведущие технологии.
- 2) Технологический цикл обслуживания гостей
- 3) Функционирование отдела бронирования
- 4) Приём и размещение гостей
- 5) Проведение расчётных операций
- 6) Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда в гостиничном предприятии
- 7) Технологии уборки номерного фонда гостиницы. Контроль соблюдения горничными: санитарно-гигиенических норм; требований технологий работы; последовательности уборки; требований стандартов уборки.
- 8) Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы
- 9) Автоматизированная система управления гостиницей. Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.
- 10) Роль и значение АХС в деятельности гостиничного предприятия. Методы предотвращения гостиничных краж
- 11) Технологии обеспечения безопасности гостей и сотрудников отеля

МДК.03.02

Маркетинг гостиничных услуг

- 1) Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.
- 2) Роль маркетинга и рекламы в цикле обслуживания гостей
- 3) Служба маркетинга и рекламы: цели, основные функции, состав персонала.
- 4) Каналы продаж гостиничного продукта.
- 5) Показатели оценки деятельности гостиницы
- 6) Сотрудники службы маркетинга и рекламы: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
- 7) Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.
- 8) Ознакомление с организацией рабочего места службы маркетинга и рекламы.
- 9) Онлайн продвижение гостиничного продукта
- 10) Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.
- 11) Формирование клиентоориентированности
- 12) Программы лояльности
- 13) Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.
- 14) Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.

МДК.03.03

Основы санитарной безопасности на предприятиях гостеприимства

- 1) Основная цель и задачи санитарно-эпидемиологического обследования
- 2) Гигиенические требования к инфраструктуре предприятий гостеприимства
- 3) Оценка санитарно-гигиенического состояния окружающей среды
- 4) Санитарно-гигиенические требования к технологическим процессам в предприятиях питания и средствах размещения

- 5) Гигиеническая необходимость маркировки оборудования, инвентаря, посуды.
Требования к материалам
- 6) Моющие и дезинфицирующие средства, классификация, правила их применения, условия и сроки хранения
- 7) Гигиенические требования к устройству вентиляции, водоснабжения и канализации
- 8) Гигиенические требования к освещению и шумовым воздействиям
- 9) Санитарные требования к складским помещениям, их планировке, устройству и содержанию.
- 10) Соблюдение рационального режима труда и отдыха на предприятиях гостеприимства.
- 11) Санитарная обработка технологического оборудования.
- 12) Личная гигиена персонала, работа в чистой санитарной одежде

1.2.3. Выполнение домашних заданий

Выполнение домашних заданий тесно связано с аудиторными занятиями. От того, насколько успешно идет приготовление домашних заданий, часто зависит и успешность учения в целом.

Домашнее задание - типичный пример самостоятельной работы, без которой невозможно полноценное запоминание знаний, полученных в ходе аудиторных занятий. Домашняя учебная работа состоит в самостоятельном выполнении заданий преподавателя, включающих в себя:

- усвоение изучаемого материала по учебнику;
- доработку и оформление конспектов занятий;
- выполнение письменных заданий по темам (заполнение таблицы, выполнение расчетов, тестирование).

Методические рекомендации по выполнению задания:

- домашнее задание необходимо выполнять в день его получения;
- приступая к подготовке домашнего задания, внимательно просмотрите те задания, которые выполнялись в аудитории по изучаемой теме;
- продумайте, какие теоретические положения использовались в процессе их выполнения и еще раз просмотрите тексты лекций в тетрадях;
- вспомните указания, рекомендации, инструкции преподавателя по выполнению домашних заданий;
- ознакомьтесь с литературой и подготовьте необходимый материал для работы (рабочие тетради, бланки);
- выполните работу, помня о требованиях к ее оформлению и придерживаясь их;
- закончив работу, проверьте ее еще раз.

Цели работы:

- закрепление и углубление и систематизация теоретических знаний, полученных на занятиях;
- анализ, обобщение, классификация и установление причинно-следственных связей;
- подготовка к усвоению нового учебного материала;
- применение полученных знаний в стандартных и творческих условиях, новых ситуациях;
- воспитание ответственности за результаты своего труда;
- обоснованность и грамотность изложение материала;
- качество и аккуратность оформления отчетного материала.

1.2.4. Подготовка презентаций, сообщений, рефератов по заданной преподавателем тематике

Сообщение - небольшое публичное выступление на какую-либо тему. При подготовке сообщения определяется ключевая идея и четко обозначается перед слушателями. Сообщение отличается от докладов объемом информации, ее характером (сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами).

Методические рекомендации по выполнению задания:

- выберите тему из предложенной тематики сообщений;
- подберите дополнительную литературу по выбранной теме, изучите ее содержание (как правило, при разработке сообщения используется не менее 2-х различных источников);
- проанализируйте собранный материал, составьте план сообщения и запишите его;
- проработайте найденный материал в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений;
- прочитайте текст и отредактируйте его;
- перескажите текст, корректируя последовательность изложения материала, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию;
- оформите сообщение в соответствии с требованиями к оформлению письменной работы.

Наличие иллюстраций приветствуется.

Цели работы:

- отработка умения отбирать, самостоятельно обобщать, систематизировать и анализировать информацию по заданной теме;
- отработка умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей;
- отработка умения делать выводы в заключении.

Сообщение строится так, чтобы его стержнем стала эта ключевая идея. В сообщении выделяются три части: вступление, основная часть и заключение. Вступление и заключение могут составлять 20 % всего текста.

Требования к оформлению сообщения:

- объем не более 5 страниц печатного текста;
- сообщение должно быть оформлено в соответствии с требованиями, предъявляемыми к текстовым документам;
- визуальная информация прикладывается к печатному материалу на электронном носителе.

В сообщении активно используются визуальные средства: презентации, короткие видеоролики и пр. Компьютерная презентация используется для повышения выразительности выступления, более убедительной и наглядной иллюстрации описываемых фактов и явлений. Компьютерная презентация создается в программе Microsoft Power Point. Чтобы презентация хорошо воспринималась слушателями и не вызвала отрицательных эмоций, необходимо соблюдать правила ее оформления. Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов, поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Кроме того, оформление и демонстрация каждого из перечисленных типов информации также подчиняется определенным правилам.

Текстовая информация:

- размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;
- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;
- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Графическая информация:

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;
- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилового оформления.

Анимация:

Анимационные эффекты используются для привлечения внимания слушателей или для демонстрации динамики развития какого-либо процесса. В этих случаях использование анимации оправдано, но не стоит чрезмерно насыщать презентацию такими эффектами, иначе это вызовет негативную реакцию аудитории.

Звук:

- звуковое сопровождение должно отражать суть или подчеркивать особенность темы слайда, презентации;
- необходимо выбрать оптимальную громкость, чтобы звук был слышен всем слушателям, но не был оглушительным.

Чтобы все материалы слайда воспринимались целостно, и не возникало диссонанса между отдельными его фрагментами, необходимо учитывать общие правила оформления презентации.

Единое стилевое оформление может включать:

- определенный шрифт (гарнитура и цвет), цвет фона или фоновый рисунок, декоративный элемент небольшого размера и др. (не рекомендуется использовать в стилевом оформлении презентации более 3-х цветов и более 3-х типов шрифтов);
- оформление слайда не должно отвлекать внимание слушателей от его содержательной части. Содержание и расположение информационных блоков на слайде:
 - информационных блоков не должно быть много (3-6);
 - рекомендуемый размер одного информационного блока - не более 1/2 размера слайда;
 - ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить;
 - информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки - слева направо;
 - наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда;
 - логика предъявления информации на слайдах и в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Помимо правильного расположения текстовых блоков нужно не забывать и об их содержании - тексте, учитывая общие правила его оформления. После создания презентации необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления. Время на выступление составляет 15 минут.

Хронологически создание презентации состоит из следующих этапов:

I. Планирование презентации, включающее в себя:

1. Определение целей и основной идеи презентации.
2. Подбор дополнительной информации.
3. Планирование выступления.
4. Создание структуры презентации.
5. Проверка логики подачи материала.
6. Подготовка заключения.

II. Разработка презентации - методологические особенности подготовки слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации.

III. Репетиция презентации - это проверка и отладка созданной презентации.

IV. Публичное выступление.

Цели работы:

- осуществление поиска информации и извлечение необходимых знаний из источника по заданной теме;
- систематизация и переработка информации;
- оформление ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы в электронном виде.

Реферат, доклад, сообщение (от латинского *refero* - передаю, сообщаю) - краткое письменное изложение материала по определенной теме с целью привития студентам навыков самостоятельного поиска и анализа информации, формирования умения подбора и изучения литературных источников, используя при этом дополнительную научную, методическую и периодическую литературу.

Тема реферата, доклада, сообщения выбирается по желанию студента из списка, предлагаемого преподавателем. Тема может быть сформулирована студентом самостоятельно. Выбранная тема согласовывается с преподавателем.

После выбора темы требуется:

- составить план;
- подобрать необходимую информацию;
- изучить подобранную информацию;
- составить текст реферата, доклада.

План должен включать в себя введение, основной текст и заключение. Во введении аргументируется актуальность выбранной темы, указываются цели и задачи исследования. В нем также отражается методика исследования и структура работы. Основная часть работы предполагает освещение материала в соответствии с планом. В заключении излагаются основные выводы и рекомендации по теме исследования.

Реферат, доклад, оформляется согласно требованиям, установленным в учебном заведении. Он должен содержать: титульный лист, оглавление и список использованной литературы. На титульном листе указываются: название учебного заведения, название профессионального модуля, междисциплинарного курса, тема работы, курс, группа, фамилии, имена, отчества студента и руководителя работы, название города, в котором находится учебное заведение, год написания данной работы. Реферат, доклад может содержать приложения в форме схем, образцов документов и другие изображения в соответствии с темой исследования. Все страницы работы, включая оглавление и список литературы, нумеруются по порядку с титульного листа (на нем цифра не ставится) до последней страницы без пропусков и повторений. Введение, заключение, новые главы, список использованных источников и литературы должны начинаться с нового листа. Подбор литературы производится студентом из предложенного преподавателем списка литературы. Текст реферата необходимо набирать на компьютере на одной стороне листа. Размер левого поля 30 мм, правого - 15 мм, верхнего - 20 мм, нижнего - 20 мм. Шрифт - Times New Roman, размер - 14, межстрочный интервал - 1,5. Фразы, начинающиеся с новой строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки (1,25 см). Реферат, выполненный небрежно, неразборчиво, без соблюдения требований по оформлению, возвращается студенту без проверки с указанием причин возврата на титульном листе.

1.2.5. Подготовка к экзамену

Изучение темы завершается экзаменом (в соответствии с учебным планом образовательной программы).

Подготовка к экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. Экзаменационная сессия - это серия экзаменов, установленных учебным планом. Между экзаменами, согласно графику их проведения, дается интервал времени в несколько дней. Не следует думать, что их достаточно для успешной подготовки к экзаменам. В эти дни нужно систематизировать уже имеющиеся знания. На

консультации перед экзаменом студентов познакомят с основными требованиями, ответят на возникшие у них вопросы. Поэтому посещение консультаций обязательно.

Требования к организации подготовки студента к экзаменам те же, что и при занятиях в течение семестра, но соблюдаться они должны более строго. Во-первых, очень важно соблюдение режима дня. Во-вторых, наличие хороших собственных конспектов лекций. Даже в том случае, если была пропущена какая-либо лекция, 15 необходимо во время ее восстановить, обдумать, снять возникшие вопросы для того, чтобы запоминание материала было осознанным. В-третьих, при подготовке к экзамену у студента должен быть хороший учебник или конспект литературы, прочитанной по указанию преподавателя в течение семестра. Здесь можно эффективно использовать листы опорных конспектов.

Вначале следует просмотреть весь материал по сдаваемой теме, отметить для себя трудные вопросы, обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время экзаменационной сессии для систематизации знаний.

Правила подготовки к экзамену:

- сориентироваться во всем материале и обязательно расположить его согласно экзаменационным вопросам или вопросам, обсуждаемым на семинарах, учебных занятиях. Эта работа может занять много времени, но все остальное - уже технические детали, главное – это ориентировка в материале;

- постараться максимально запомнить материал, переосмыслить его, рассмотреть альтернативные идеи;

- подготовить «шпаргалки», главный смысл которых систематизация и оптимизация знаний, однако пользоваться таким подспорьем не рекомендуется. Это очень сложная и важная для студента работа, более сложная и важная, чем простое поглощение массы учебной информации.

При ответе на экзамене студент сначала должен продемонстрировать преподавателю усвоенный по программе обучения материал, и лишь после этого высказать иную, желательно аргументированную точку зрения.

Результаты экзамена объявляются обучающемуся после проверки ответов.

2. План распределения часов на самостоятельную работу междисциплинарных курсов

Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
МДК.03.01 Технологии гостиничной деятельности	
Технологический цикл обслуживания гостей. Технология приёма и размещения гостей. Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда в гостиничном предприятии Автоматизированная система управления гостиницей.	18
МДК.03.02 Маркетинг гостиничных услуг	
Онлайн продвижение гостиничного продукта Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Понятие клиентоориентированности. Программы лояльности	8

Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
МДК.03.03 Основы санитарной безопасности на предприятиях гостеприимства	
Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений, оборудования, инвентаря в сфере услуг. Санитарно-гигиенические требования к транспортированию, приемке и хранению пищевых продуктов. Гигиенические требования к устройству вентиляции, водоснабжения и канализации Дезинфекция, дезинсекция дератизация, правила их проведения. Гигиена труда и производственная санитария предприятий гостеприимства.	40

3. Контроль результатов самостоятельной работы

Обязанность контроля своевременности и качества выполнения аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся - это соотношение достигнутых результатов в ходе самостоятельной работы с запланированными умениями обучения. Основная цель состоит в выявлении достигнутых успехов, в определении путей совершенствования, углубления знаний, умений с тем, чтобы создавались условия для последующего включения обучающихся в активную самостоятельную деятельность. Эта цель неразрывно связана с определением качества усвоения обучающимися учебного материала в рамках требований ФГОС СПО. Контроль результатов самостоятельной работы осуществляется в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия и на внеаудиторную самостоятельную работу, обеспечивая систематическую обратную связь преподавателя и обучающегося. Контроль результатов самостоятельной работы может проходить в письменной, устной или смешанной форме с предоставлением продукта деятельности обучающегося.

Контроль результатов самостоятельной работы предусматривает:

- соотнесение содержания контроля с целями обучения;
- объективность контроля;
- валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);
- дифференциацию контрольно-оценочных средств.

3.1. Методы контроля и оценка внеаудиторной самостоятельной работы

Выполнение заданий по внеаудиторной самостоятельной работе является обязательным. Для контроля самостоятельной работы обучающегося могут быть использованы:

- устный и/или письменный опрос;
- проведение индивидуального собеседования и/или собеседования с группой в рамках подготовленных сообщений на заданную тему;
- обсуждение выполненных презентаций;
- выполнение практических занятий;
- проверка выполнения домашних заданий;
- организация самоконтроля выполненного задания.

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- уровень освоения учебного материала, обоснованность и четкость его изложения;
- уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- использование электронных образовательных ресурсов при поиске необходимой информации, умение ориентироваться в потоке информации, выделяя главное;
- умение определять, анализировать альтернативные возможности и варианты действий;
- умение четко формулировать проблему, критически оценивать решение и его

последствия;

- умения сформулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

Результаты контроля самостоятельной работы учитываются при осуществлении итогового контроля по дисциплине МДК.01.03 «Этика и этикет».

3.1.1. Критерии оценки реферата, сообщения, презентации

№	Критерии оценивания	«5»	«4»	«3»	«2»
1.	Объём выполненной работы	Оптimalен	Оптimalен для конспектирования материала	Занижен завышен	Занижен завышен
2.	Логическая последовательность и связанность материала	+	Незначительно нарушена	Нет, нарушена	Нет
3.	Полнота изложения содержания	+	Не выдержана	Не выдержана	Не выдержана
4.	Сохранение основной идеи	+	+	Нарушено	Нет
5.	Использование дополнительной литературы (при постановке подобной задачи)	+	+	Не достаточно	Не используется
6.	Оформление	+	+	Наличие отклонений	Наличие отклонений
7.	Орфографический режим (как дополнительный критерий)	+	-	Соблюдается слабо	Нарушены

3.1.2. Критерии оценки практической работы

№	Критерии оценивания	«5»	«4»	«3»	«2»
1.	Правильность выполнения расчетов или иллюстраций	Выполнены с высокой точностью	Имеются незначительные поправки, 1 ошибка	Неточность в расчетах и изложении материала	Грубые ошибки в расчетах, отсутствуют выводы
2.	Логическая последовательность и связанность материала	+	Незначительно нарушена	Нарушена	Отсутствует
3.	Оформление	+	+	Наличие отклонений	Наличие отклонений
4.	Орфографический режим, профессиональная лексика	+	-	Соблюдается слабо	Нарушены

3.1.3. Критерии оценки экзамена

Оценка «**ОТЛИЧНО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала.

Выдвинутые положения аргументированы. Материал изложен в определенной логической последовательности с использованием профессиональных терминов, ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «**ХОРОШО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине.

Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием профессиональных терминов, литературным языком.

Оценка «**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала.

Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Обучающийся испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Профессиональная терминология используется недостаточно.

Оценка «**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание обучающимся основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании профессиональной терминологии.

Используемая литература

Перечень учебной литературы для освоения дисциплины

Основная:

1. Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный
3. Морозова, Н.С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21188-7. — Текст: электронный
4. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный

Дополнительная:

1. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст: электронный.
2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — М.: Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный

Электронные образовательные ресурсы в сети "Интернет"

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС
2	http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART"
3	https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт"
4	http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС
5	https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПР и обучающихся в ЭИОС
6	http://www.umczdt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"
7	https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС
8	https://eivis.ru/ . Универсальная база данных "ИВИС"

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.glossary.ru/ . Глоссарий.ру (служба тематических толковых словарей)
2	http://www.consultant.ru/ . КонсультантПлюс