

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.01 профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 N 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело"(Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2016 N 44974) , положения о практике обучающихся , осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 18 апреля 2013 №291.

Организация-разработчик : ГБПОУ КО «Тарусский многопрофильный техникум»

Разработчик: Емельянова Л.О.- преподаватель специальных дисциплин.

# I ПАСПОРТ рабочей программы производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся

Рабочая программа производственной практики, в форме практической подготовки про- фессионального модуля является частью ОПОП в соответствии с ФГОС СПО по специальности

43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК)

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ре- сурсах и персонале

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и разме- щения для поддержания требуемого уровня качества

# 1.1 Цель практики

Комплексное освоение обучающимися основных видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта.

чения; ний;

# Задачи практики

* совершенствование и закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обу-
* формирование профессиональных компетенций через применение теоретических зна-
* приобретение профессиональных навыков, необходимых для работы в сфере гостинич-

ных услуг;

- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися професси- ональной деятельностью, формами и методами работы.

# Место практики в структуре ОПОП

Производственная практика является обязательным разделом основной образовательной программы по направлению 43.02.14 Гостиничное дело, осуществляется после изучения каждого междисциплинарного курса профессиональных модулей: ПМ.01 Организация и контроль те- кущей деятельности работников службы приема и размещения, и представляет собой виды учебных занятий непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. 1

Для полного усвоения курса производственной практики необходимы знания, умения и навыки, формируемые дисциплинами общепрофессионального цикла: ОП.01Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг, ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, ОП 05. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия, ОП 07.Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса, ОП 08. Безопасность жизнедеятельности, ОП 10. Организация туристской индустрии, ОП 11. Профессиональная этика и этикет, ОП 12. Сервисная деятельность

# Формы проведения практики

Производственная практика проводится в профильных организациях

# Место и время проведения практики

Производственная практика осуществляется в соответствии с графиком учебного процес- са и учебным планом специальности 43.02.14Гостиничное дело

# II РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы, в структуру которой включена и учебная практика, у обучающихся должны быть сформированы ОК, ПК, соответствующие видам профессиональной деятельности

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 08. | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровняфизической подготовленности.  |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

В результате прохождения производственной практики по каждому из видов профессио- нальной деятельности обучающийся должен уметь:

|  |  |
| --- | --- |
| ВПД 1 | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** |
| ПК 1.1 | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и пер сонале. | **Практический опыт:*** планировании, стимулировании деятельности исполнителей по приему и размещению гостей **Умения:**
* планировать потребности в материальных ресурсах
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | и персонале службы;– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке**Знания:*** нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
* стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
* методы планирования труда работников службы приема и размещения
 |
| ПК 1.2 | Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | **Практический опыт:*** разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
* организации, стимулировании деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
* оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке **Умения:**
* планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
* проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
* выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
* организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
* контролировать работу работников 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;
* выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; 3
	+ организовывать работу по поддержке и ведению

информационной базы данных службы приема и размещения;* + контролировать работу работников 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;
* *регистрировать гостей (индивидуальных, VIP- гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);*
* *информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;*
* *поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);*
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | * *выполнять обязанности ночного портье;*
* *проводить телефонные переговоры;*
* *осуществлять гарантированное бронирование различными методам;*

*− использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы;** *информировать потребителей о видах предоставляемых услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;*

– *предоставлять туристическую информацию для гостей;**- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;*– *передавать смену, обеспечив, всей необходимой информацией);** *заказывать дополнительные услуги (заказ такси, заказ и доставка цветов, билетов на имена гостей);*
* *эффективно и своевременно взаимодействовать с другими службами гостиницы;*
* *эффективно справляться с неожиданными ситуациями;*
* *запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля;* ‒ *вести счет вручную де- нежных средств и их эквивалентов ;*
* *сохранять конфиденциальность гостя; применять меры в отеле, в соответствии с ситуацией (WS).*

**Знания*** нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
* стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
* методы планирования труда работников службы приема и размещения;
* *организацию рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения;*
* *категории гостей;*
* *правила приема, регистрации и поселения Индивидуальных гостей, групп, корпортивных гостей, VIP-*

*гостей, иностранных граждан);** *основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;*
* *правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;*
* *виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;*
* *основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;*
* *передача дел по окончании смены;*

*– правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;**− виды и способы бронирования, последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | *− правила заполнения бланков бронирования для физических лиц, компаний, турагентств и операторов;** *правила аннулирования бронирования;*

*процедуры и стандарты общения с гостями гостиницы;**− правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;** *процедуры и стандарты общения с гостями гостиницы;*

*− правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;**− виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;**− правила работы с информационной базой данных гостиницы;** *культурную, историческую и туристическую ин- формацию для данной местности*
 |
| ПК 1.3 | Контролировать текущую | **Практический опыт:** |
| деятельность работников | - контроля деятельности исполнителей по приему и |
|  |
|  | службы приема | размещению гостей |
|  | и размещения для под- | **Умения:** |
|  | держания требуемого | - контролировать работу работников службы приема |
|  | уровня качества. | и размещения по организации встреч, приветствий и |
|  |  | обслуживанию гостей, по их регистрации и размещ |
|  |  | нию, по охране труда на рабочем месте, по передаче |
|  |  | работникам дел при окончании смены |
|  |  | **Знания:** |
|  |  | - нормативные правовые акты в сфере туризма и |
|  |  | предоставления гостиничных услуг; |
|  |  | −стандарты, операционные процедуры и регламенты, |
|  |  | определяющие работу службы приема и размеще- |
|  |  | ния; |
|  |  | – *организацию рабочего места и стандартное обо-* |
|  |  | *рудование службы приема и размещения;* |
|  |  | – *категории гостей;* |
|  |  | – *правила приема, регистрации и поселения индиви-* |
|  |  | *дуальных гостей, групп, корпоративных гостей, VIP-* |
|  |  | *гостей, иностранных граждан);*5 |
|  |  | – *основные и дополнительные услуги, предоставляе-* |
|  |  | *мые гостиницей;* |
|  |  | – *правила оформления счетов за проживание и до-* |
|  |  | *полнительные услуги;* |
|  |  | – *виды отчетной документации, порядок возврата* |
|  |  | *денежных сумм гостям;* |
|  |  | – *основные функции службы ночного портье и прави-* |
|  |  | *ла выполнения ночного аудита;* |
|  |  | – *передача дел по окончании смены;* |
|  |  | *− процедуры и стандарты общения с гостями гос-* |
|  |  | *тиницы;* |
|  |  | *− правила оформления счетов за проживание и до-* |
|  |  | *полнительные услуги;* |
|  |  | *− виды отчетной документации, порядок возврата* |
|  |  | *денежных сумм гостям;* |
|  |  | *− правила работы с информационной базой данных* |
|  |  | *гостиницы* |

# Содержание производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся ПП. 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ОК и ПК** | **Иметь практический опыт (из ФГОС)** | **Виды работ, обеспечивающих формирование ПК** | **Объем часов** | **База практики** |
| ПК | 1.1, | в разработке операционных процедур и | Разрабатывает процедуры и схемы приема, размещения и обслуживания | 6 | Определяется договором |
| 1.3ОК 1-5,7, 9-10 | стандартов службы приема и размещения | гостей; доводит их до сведения персонала службы (проводит инструктажи, обучающие занятия, выдает инструктивные материалы) |
| ПК | 1.1, | в планировании, организации, | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их | 6 |
| 1.2, 1,3 | стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей | модулями; |
| ОК 1-10 |  |
|  | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг иправи- лах безопасности во время проживания в гостинице | 6 |
|  |  | Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для | 4 |
|  |  | потребителей |
|  |  | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому | 4 |
|  |  | заезду, состоянию номеров, начислениям. |
|  |  | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с | 4 |
|  |  | контрагентами и потребителями |
|  |  | Составление проекта договоров в соответствии с принятыми | 4 |
|  |  | соглашениями |
|  |  | Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми | 6 |
|  |  | соглашениями. |
|  |  | Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных | 6 |
|  |  | средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей |
|  |  | Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями | 6 |
|  |  | Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. | 4 |
|  |  | Выполнение обязанностей ночного аудитора. | 4 |
|  |  | Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных | 6 |
|  |  | средства для ночного аудита. |

7

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованиемприемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 6 |  |
|  |  | **итого** | 72 |  |
|  |  | **Дифференцированный зачёт** |  |  |

8

# УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ, В ФОРМЕ ПРАКТИ- ЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

**4.1**.**Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производ- ственной практики ПП. 01**

Производственная практика МДК 01.01. Организация и контроль деятельности службы приема и размещения, в форме практической подготовки реализуется в организациях, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области гостиничного дела. Материально- техническим обеспечением является МТБ организации (предприятия**)**

# Информационное обеспечение обучения

## Основные источники

* + 1. Агабекян, И. П. Английский язык для сферы обслуживания: Текст: учебное пособие / И. П. Агабекян. - М.: Проспект, 2015. - 248 с.
		2. Акентьева, С. И. Организация туристской индустрии:Текст: учебник для студ. Учрежде- ния сред.проф. образования / С. И. Акентьева. - М.: Издательский центр«Академия», 2014. - 320 с.

3Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса: Текст: учеб.пособие для студ. учреждений нач. проф. образования/ Т. А. Гончарова. - 9-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 144 с.

1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: Текст: учеб.пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с.
2. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг Текст: учеб.пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах Текст: учеб.пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Ака- демия», 2012. – 208 с.
4. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей Текст: учебник для студ. учреждений сред.проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304с.
5. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме Текст: учебное пособие/Н. А. Зайцева. 2-

е изд., доп. – М.: Форум,2012. – 368 с. 9

1. Казначевская, Г. Б. Менеджмент: учебник / Г. Б. Казначевская. - 16-е изд. стереотип. - Ро- стов-на-Дону: Феникс, 2015. - 347 с.015. - 272 с.
2. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В. Петрова–– М.: Изда- тельский центр «Академия», 2012. – 320с.

1. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе:Текст: учебник для студ. учреждений сред.проф. образования / М. В. Полевая. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. - 208 с.
2. Предприятие общественного питания: журнал. – 2016.-№ 1,2,4,6 Питание и общество: журнал. – 2013. - №1-8, № 2014. -№6-10
3. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиничных и туристических комплексах: учебник / А. В. Сорокина. – М.: Инфра-М,2014. – 1 экз.

## Дополнительные источники:

1. Павлова Н.В. Администратор гостиницы Текст: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова –– М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 80 с.
2. Романова В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: Текст: учеб. пособие/ В.А. Романова, [и др.]––Изд.2-е. –Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2010.- 221с.: ил. – («Туризм и сервис»).
3. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы Текст: учебное пособие. –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.: ил. – (Высшее образование).
4. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов Текст: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.: ил. – (Высшее образова- ние).

## Нормативно-правовые документы

1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010
2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013
3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009
4. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009
5. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности тури- стов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: спра- вочно-правовая система Гарант.
8. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Феде- рации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
9. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261- ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
10. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
11. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спор- та, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
12. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г.№86 // Бюлле1т0ень нормативных актов феде-

ральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

1. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
2. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [элек- тронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.

## Электронные образовательные ресурсы

1. Портал о гостиничном бизнесе[Электронный ресурс].–[http://prohotel.ru](http://prohotel.ru/)– (дата обращения 20.01.2017)

**4.3. Общие требования к организации производственной практики**

Производственная практика, в форме практической подготовки реализуется в рамках модулей ОПОП по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренны ФГОС по специальности. Практика направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта профессиональной деятельности по специальности.

Производственная практика, в форме практической подготовки может проводиться как концентрированно (блоком), в несколько периодов, так, и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями, в рамках профессиональных модулей.

Содержание производственной практики, в форме практической подготовки определяется требованиями к результатам обучения по конкретному профессиональному модулю ОПОП и отражается в рабочих программах практик по профессиональному модулю, разрабатываемых в техникуме. Формы отчетности для студентов по производственной практике разрабатываются техникумом.

Результаты прохождения производственной практики, реализующей практическую подготовку обучающихся, фиксируются в дневниках по практике, характеристиках обучающихся и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Базами производственной практики являются организации, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки студентов.

Производственная практика проводится на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и организациями-базами практики.

Организацию и руководство практикой по специальности осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации.

Практика по специальности проводится преподавателями дисциплин профессионального

цикла

**4.4 Требования к условиям консультационной помощи обучающимся**

При подготовке к производственной практике в форме практической подготовки предусмат

ривается проведение консультаций с обучающимися руководителями практики от образовательной организации и организации (базы практики).

Могут использоваться разные формы проведения консультаций – групповые или индивиду- альные; устные.

# 4.5.Кадровое обеспечение образовательного процесса

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций и учитываются при сдаче квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Сроки проведения практики устанавливаются техникумом в соответствии с ОПОП и отражаются в графике учебного процесса.

Требования к кадровым условиям реализации образовательной11программы. Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет). Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной подготовки 33. Сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

# КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

# 5.1 Банк средств для оценки результатов обучения

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики, реализующей практи- ческую подготовку обучающихсяосуществляется преподавателем по результатам практики.

Оценочные средства составляются преподавателем самостоятельно.

# 5.2. Показатели оценки результата освоения профессиональных компетенций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты** | **Основные показатели****оценки результата** | **Формы и методы контроля****и оценки** |
| **Освоенные профессиональные компетенции** |
| ПК 1. 1. Планировать | Осуществление планирования, | Экспертная оценка выполне- ния индивидуальныхзаданий. отзыв специалиста от ор- ганизации, где проходит практика12 |
| потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | деятельности службы приема и размещения; |
| Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нор- мативами. |
|  | Организация работы по |
|  | поддержке и ведению |
|  | информационной базы данных |
|  | службы приема и размещения; |
| ПК 1.2. Организовывать | Организовывать процесс ра- боты службы приема и раз- мещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; |
| деятельность сотрудников |
| службы приема и |
| размещения в |
| соответствии с текущими |
| планами и стандартами |
| гостиницы |
|  | Разрабатывать и проводить |
|  | вводный и текущий инструктаж |
|  | подчиненных; |
|  | Организовывать деятельность |
|  | сотрудников службы приема и |
|  | размещения |
|  | Регистрировать гостей |
|  | (индивидуальных, VIP-гостей, |
|  | групп, корпоративных гостей, |
|  | иностранных граждан); |
|  | Информировать потребителя о |
|  | видах услуг и правилах |
|  | безопасности во время |
|  | проживания в гостинице; |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Готовить проекты договоров в |  |
| соответствии с принятыми |
| соглашениями и заключать их с |
| турагентствами, |
| туроператорами и иными |
| сторонними организациями; |
| Оформлять и подготавливать |
| счета гостей и производить |
| расчеты с ними; |
| Поддерживать |  |
| информационную базу данных |
| о наличии занятых, свободных |
| мест, о гостях (проживающих, |
| выписавшихся, отъезжающих); |
| Составлять и обрабатывать |
| необходимую документацию |
| (по загрузке номеров, |
| ожидаемому заезду, выезду, |
| состоянию номеров, |
| начислению на счета гостей за |
| дополнительные услуги); |
| Осуществлять взаимодействие |
| и координацию деятельности |
| службы приема и размещения с |
| другими отделами (службами) |
| гостиничного комплекса; |
| Выполнять обязанности |
| ночного портье |
| Информировать сотрудников |
| службы приема и размещения о |
| методах урегулирования |
| конфликтных ситуаций |
| ПК 1.3. Контролировать | Контроль выполнения | Экспертная оценка выполне- ния индивидуальныхзаданий. отзыв специалиста от ор-ганизации, где проходит практика13 |
| текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | сотрудниками стандартов об- служивания и регламентовслужбы приема и размещения |
| Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности |
|  | Организация и контроль |
|  | соблюдения требований охраны |
|  | труда на рабочем месте |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты (освоенные общие****компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профес- сиональнойдеятельно- сти, применительнок различным контекстам | Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач про-фессиональной деятельностиОценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализа- ции, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана | Наблюдение и экспертная оценка. |
| Экспертная оценка выполнения инди- видуальных зада- ний.14 |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретациюинформации, необходимой для выполнения задач профессио- нальной деятельности | Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные ас- пекты.Структурировать отобран- ную информацию в соот- ветствии с параметрамипо- иска;Интерпретация полученной информации в контексте профессиональнойдеятельности |
| ОК 3 Планировать и реали- зовывать собственноепро- фессиональное и личност- ное развитие | Использование актуальной нормативно-правовойдокументацию по профессии (специальности) Примене- ние современной професси- ональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаи- модействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирова- ние профессиональнойдеятельности |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностейсоциального и культурного контекста. | Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языкеПроявление толерантность в рабочем коллективе |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОК 06. Проявлять гражданско- патриотическую позицию,демонстрировать осознанноеповедение на основе общечелове- ческих ценностей, применять стан-дарты антикоррупционного пове- дения | Взаимодействие обучаю- щихся междусобой в про- цессе работы |  |
| ОК 7 Содействовать сохра- нению окружающей среды, ресурсосбережению,эффек- тивно действовать в чрез- вычайных ситуациях | Соблюдение правил эколо- гической безопасностипри ведении профессиональной деятельности; Обеспечи- ватьресурсосбережение на рабочем месте |
| ОК 08. Использовать средства фи- зической культуры для сохране- ния и укрепления здоровья про- цессе профессиональной деятель- ности и поддержание необходи- мого уровня физической подготовленности. | Владеет навыкамибезопасного поведения на практике Владеет навы- камисамоконтроля и способами саморегуляции. |
| ОК 9 Использоватьинформационные технологии в профессиональнойдеятельности. | Применение средств информатизации и информационныхтехнологий для реализации профессиональнойдеятельности |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Применение в профессиональнойдеятельности инструкций на государственном и ино- странном языке.Ведение общения на профессиональные темы | Экспертная оценка вы- полнения индивидуаль- ных заданий15 |

К дифференцированному зачету допускаются обучающиеся, выполнившие требования программы производственной практики и предоставившие полный пакет отчетных документов:

* дневник практики;
* отзыв-характеристику с места практики.

# 5.2. Порядок подведения итогов практики

Оформленный отчет представляется студентом в сроки, определенные графиком учебного процесса, но не позже срока окончания практики. =

Итоговая оценка студенту за практику выводиться с учетом следующих факто-

ров:

* + активность студента, проявленные им профессиональные качества и творческие способности;
	+ качество и уровень выполнения отчета о прохождении производственной практики;
	+ отзыв-характеристика на студента руководителем практики от предприятия.

Студент, не сдавший в установленные сроки отчет по учебной практике, считается имеющим академическую задолженность.