

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ
«ЧЕРНОГОРСКИЙ ТЕХНИКУМ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА»**

УТВЕРЖДЕНА
ПРИКАЗОМ № 13
от 26 января 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПП 01.01. ПП 02.01. ПП 02.01. ПП 03.01. ПП 04.01.**

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

«ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И
РАЗМЕЩЕНИЯ»

«ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ»

«ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И
ПРОДАЖ»

«ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И
ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»

для специальности

среднего профессионального образования: 43.02.14 «Гостиничное дело»

1. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ 01 «Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Объекты профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу по специальности подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 - «Гостиничное дело»	Объекты индустрии гостеприимства		
2. Вид профессиональной деятельности, к которому (которым) готовятся обучающиеся: ПМ. 01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения	33 Сервис, оказание услуг населению		
3. Тип, вид, способ и форма (формы) проведения производственной практики	Практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и этими организациями - концентрированная; индивидуальная или групповая формы.		
5. Цель практики по профилю специальности (технологическая)	Приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области гостиничной деятельности в соответствии <i>профессиональными компетенциями</i> . Практика направлена на закрепление, расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении специальных дисциплин, на основе изучения деятельности конкретной организации, приобретение первоначального практического опыта.		
6. Задачи практики по профилю специальности (технологическая):	Сформировать представление о механизмах планирования потребности сотрудников службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; организации деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества, а также подготовка студентов к осознанному и углубленному изучению специальных дисциплин, привитие им практических профессиональных умений и навыков по избранной специальности.		
7. Место производственной практики в структуре образовательной программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)	Данная производственная практика базируется на: - изучении общего гуманитарного и социально-экономического цикла. Производственная практика по данному модулю специалистов среднего звена осуществляется в 6 семестре.		
8. Объем производственной практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях	Объем практики: 72 часа (производственная практика); три недели (производственная практика)		
9. Перечень планируемых результатов освоения учебной и производственной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы - компетенциями			
Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции),	Планируемые результаты обучения при прохождении	Методы	
формируемые в рамках учебной и производственной практики	учебной и производственной практики	текущего контроля	промежуточной аттестации

<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> — планирования потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> — определять: основные функции, состав персонала, организация рабочего места и стандартное оборудование; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> — особенностей организации деятельности службы приема и размещения современных отелей; — численность, состав и задачи службы; — функции сотрудников службы; — обязанности и ответственность портье. 	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий.</p> <p>2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристики учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики.</p> <p>2. Анализ отчета по результатам прохождения практики.</p> <p>3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> — организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> — применять нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> — особенность охраны труда портье и технику безопасности в 	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий.</p> <p>2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристики учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики.</p> <p>2. Анализ отчета по результатам прохождения практики.</p> <p>3. Анализ результатов защиты отчета по</p>

	<p>гостинице;</p> <ul style="list-style-type: none"> — оборудование и технологию работы службы портье; — виды документации службы приема и размещения; — функции и этапы работы портье; — порядок оформления и регистрации иностранных граждан в гостинице; — правила расчетов с клиентами; — правила обеспечения сохранности ценных вещей, денег и документов клиентов гостиницы в соответствии с законодательством. 		<p>практике и ответов на вопросы.</p>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> — контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества; <p>уметь применять:</p> <ul style="list-style-type: none"> — стандарт технологии обслуживания: приема гостей, отъезда гостя, прием групп, обслуживания иностранных граждан, гостевой сервис, прием сообщений; — стандарты поведения работников службы приема и размещения. стандарт телефонного этикета; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> — виды возможных нарушений в работе портье и меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями Российского трудового 	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристики учебной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики;</p> <p>2. Анализ отчета по результатам прохождения практики.</p> <p>3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы</p>

	<p>законодательства и правилами внутреннего распорядка гостиницы;</p> <p>— правила взаимоотношений портье с клиентами гостиницы;</p> <p>стандарты приема, отъезда, телефонного этикета и т.д.</p>		
--	---	--	--

1.1. СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

«Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения»

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ)	72 часа (2 недели)
<i>Продолжительность 2-ой практики в неделях:</i>	
1. Подготовительный этап (в неделях (час.))	10 час.
2. Основной (исследовательский, производственный, экспериментальный и т.д.) этап (в неделях (час.))	50 час.
3. Заключительный этап (в час.)	12 час.
ид промежуточной аттестации обучающегося (диф. зачет/экзамен)	диф. зачет
ИТОГО:	144 часа

1. 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Наименование тем учебной и производственной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по учебной и производственной практике
СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ) ПРАКТИКИ			
1.1. Общие сведения о предприятии	Изучить: — основные направления работы гостиничного предприятия;	— дать характеристику гостиничного предприятия; — проанализировать основные направления развития гостиницы; — перечислить правила предоставления гостиничных услуг.	Раздел 1. Общая характеристика предприятия
1.2. Характеристика наружного и внутреннего оформления предприятия	— охарактеризовать основные службы гостиницы.	— дать характеристику наружного и внутреннего оформления предприятия.	
1.3. Организационно-правовая форма	Изучить: — функциональную организационную структуру управления гостиничным предприятием.	— дать сведения об исполнителе, о присвоении предприятию соответствующей категории (если она присваивалась); о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям; о номере	

Наименование тем учебной и производственной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по учебной и производственной практике
		лицензии, сроке её действия, об органе, выдавшем лицензию и т. п.	
2.1. Структура, функции, состав службы приема и размещения.	Изучить: — численность, состав и задачи службы; — функции сотрудников службы; — обязанности и ответственность портье.	— составить должностную инструкцию портье. — составить должностную инструкцию старшего администратора.	Раздел 2. Общие требования к организации работы СПиР
2.2. Обязанности и ответственность персонала службы приема и размещения. Нарушения в работе и меры дисциплинарного взыскания	Изучить: — обязанности и ответственность портье и старшего администратора; — виды возможных нарушений в работе портье и меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями Российского трудового законодательства и правилами внутреннего распорядка гостиницы.	— составить проект внутрифирменного документа «Правила внутреннего распорядка персонала»; — разработать стандарт внешнего вида и требований гигиены для портье.	
2.3. Охрана труда портье и техника безопасности в гостинице	Изучить: — инструкции по технике безопасности и охране труда портье; — правила поведения портье в случае возникновения нестандартных ситуаций; — правила поведения портье в случае неадекватного поведения гостей; — пути эвакуации на случай возникновения нестандартной ситуации.	— пройти инструктаж по ТБ; — составить памятку для портье о правилах техники безопасности; — составить инструкцию по организации безопасности портье на рабочем месте; — разработать инструкцию по правилам поведения портье при возникновении нестандартных ситуаций в гостинице (пожар, землетрясение и т.д.).	
2.4. Правила поведения администратора и организация взаимоотношений с клиентами гостиницы	Изучить: — правила взаимоотношений портье с клиентами гостиницы: стандарты приема, отъезда, телефонного этикета и т.д.;	— разработать памятку для портье о правилах взаимоотношений с клиентами гостиницы; — разработать памятку об ответственности гостиницы за сохранность личных вещей клиента в соответствии с законодательством РФ.	

Наименование тем учебной и производственной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по учебной и производственной практике
3.1. Организация номерного фонда гостиницы	Изучить: — организацию номерного фонда гостиницы, виды номеров, их соответствие требованиям к площади, техническому оснащению; — сантехническое оборудование гостиничного номера.	— определить качественные показатели оборудования гостиничного номера: соответствие требованиям к мебели, аксессуарам, ковровым покрытиям, занавесям, постельным принадлежностям.	Раздел 3. Технология работы портье
3.2. Технические и технологические аспекты работы службы портье	Изучить: — оборудование и технологию работы службы портье; — виды документации службы приема и размещения; — функции и этапы работы портье; — порядок оформления и регистрации иностранных граждан в гостинице; — правила расчетов с клиентами; — правила обеспечения сохранности ценных вещей, денег и документов клиентов гостиницы в соответствии с законодательством.	— получить навыки работы с документами, удостоверяющими личность клиента; — оформить поселение гостя и заполнить необходимую документацию в соответствии с требованиями гостиницы; — получить навыки работы с ключами от номеров гостей; — оформить выезд гостя в соответствии с существующими в гостинице правилами; — получить навыки заполнения карты движения номерного фонда; — получить навыки передачи смены администратора.	
3.3. Стандарты обслуживания	Изучить: — стандарт технологии обслуживания: приема гостей, отъезда гостя, прием групп, обслуживания иностранных граждан, гостевой сервис, прием сообщений. — стандарты внешнего вида персонала. — стандарты поведения работников службы приема и размещения. — стандарт телефонного этикета.	— составить профессиональный профиль должности «портье стойки приема и размещения»; — получить навыки общения с гостями отеля; — получить навыки телефонных переговоров с клиентами; — провести хронометраж поселения, отъезда, оформить протоколом, сравнить с рекомендуемыми нормативам.	
3.4. Технические и технологические аспекты работы службы	Изучить: — структурную организацию службы	— получить навыки приема заявки на бронирование номера;	

Наименование тем учебной и производственной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по учебной и производственной практике
бронирования	бронирования; — требования оформления и обработки заявки на бронирование, аннуляции; — требования к оформлению групповой заявки; — регистрация брони, оплата за бронирование и проживание в гостинице: наличный расчет, кредитные карточки, безналичный расчет; — порядок взаимодействия с другими службами	— произвести предварительный расчет стоимости проживания; — оформить документы на бронирование и выставить счет заказчику номера; — получить навыки оформления документов на аннуляцию брони; — заполнить журнал бронирования.	

2. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ 02 «Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания»

Объекты профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу по специальности подготовки специалистов среднего звена 43.02.14. «Гостиничное дело»	Объектами профессиональной деятельности выпускников являются: - сервис; - оказание услуг населению (услуги гостеприимства, общественное питание). ФГОС СПО п. 1.4
2. Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся обучающиеся: ПМ-02 «Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания»	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
3. Тип, вид, способ и форма (формы) проведения производственной практики	Практика по профилю специальности (технологическая) проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и этими организациями - концентрированная; индивидуальная или групповая формы
4. Цель практики по профилю специальности (технологическая)	Практика по профилю специальности (технологическая) направлена на закрепление, расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении специальных дисциплин, на основе изучения деятельности конкретной организации, приобретение первоначального практического опыта.

5. Задачи практики по профилю специальности (технологическая):	Задачами практики по профилю специальности (технологическая) являются получение первичных профессиональных умений и навыков, подготовка студентов к осознанному и углубленному изучению специальных дисциплин, привитие им практических профессиональных умений и навыков по избранной специальности.		
6. Место производственной практики в структуре образовательной программы подготовки специалистов среднего звена	Данная производственная практика базируется на: - прохождении учебной и производственной практики по модулю (профессиональный цикл): ПМ-02 «Организация и контроль деятельности работников службы питания» (учебная и производственная практика); - изучении общего гуманитарного и социально-экономического цикла. Производственная практика по данному модулю специалистов среднего звена осуществляется в 6 семестре .		
7. Объем производственной практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях	72 часа (производственная практика), две недели (производственная практика)		
8. Перечень планируемых результатов освоения производственной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы - компетенциями			
Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции), формируемые в рамках производственной практики	Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики	Методы	
		текущего контроля	промежуточной аттестации
Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать общими компетенциями:		- Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной зна-	- Наблюдение - Тестирование по результатам обучения

<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Знать: - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; Уметь: Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы); Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; Показатели сформированности: Управление конфликтными ситуациями; Стимулирование</p>	<p>чимости будущей профессии; - Участие: - в конкурсах профессионального мастерства, - конференциях, - семинарах внеклассных мероприятиях отделения - продвижении образовательных услуг отделения - Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ - Своевременность сдачи: самостоятельных внеаудиторных работ по МДК02.01, дифференцированных зачетов, квалификационного экзамена по модулю ПМ 02 - Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации Использование ПК при оформлении заданий в</p>	<p>по модулю Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной) - Наличие в портфолио студента: - положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики - документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом - Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики</p>
	<p>подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>	<p>процессе теоретического обучения и практики - Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами -Получение второй профессии - Обучение по интегрированным программам с ВУЗом, - Практика на различных предприятиях отрасли с целью изучения различных технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>- Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: «Зачетной книжке», - журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана - Портфолио работ студента - Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания</p>

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; Технологии организации процесса питания Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Уметь: Осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Показатели сформированности: Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - Участие: в конкурсах профессионального мастерства, - конференциях, - семинарах внеклассных мероприятиях отделения продвижении образовательных услуг отделения - Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ - Своевременность сдачи: самостоятельных внеаудиторных работ по МДК 02.01, дифференцированных зачетов, квалификационного экзамена по модулю ПМ 02 - Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации Использование ПК при оформлении заданий в процессе теоретического обучения и практики</p>	<p>- Наблюдение Тестирование по результатам обучения по модулю Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной) Наличие в портфолио студента: - положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики - документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики - Аттестация по результатам освоения разделов</p>
		<p>Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами Получение второй профессии Обучение по интегрированным программам с ВУЗом, - Практика на различных предприятиях отрасли с целью изучения различных технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>модуля, МДК и модуля в: «Зачетной книжке», журналах теоретического и производственного о обучения согласно учебного плана Портфолио работ студента Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания</p>

<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности</p> <p>Уметь: Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные</p>	<p>Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Участие: в конкурсах профессионального мастерства, -конференциях, - семинарах <p>внеклассных мероприятиях отделения продвижении образовательных услуг отделения</p> <ul style="list-style-type: none"> - Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ - Своевременность сдачи: самостоятельных внеаудиторных работ по МДК 02.01, дифференцированных зачетов, квалификационного экзамена по модулю ПМ 02 - Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации <p>Использование ПК при оформлении заданий в процессе теоретического обучения и практики</p> <p>Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Наблюдение - Тестирование по результатам обучения по модулю - Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной) - Наличие в портфолио студента: <ul style="list-style-type: none"> - положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики - документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом - Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики - Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: <ul style="list-style-type: none"> - «Зачетной
	<p>сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Показатели сформированности: Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы</p>	<p>Получение второй профессии</p> <p>Обучение по интегрированным программам с ВУЗом.</p>	<p>книжке», журналах теоретического и производственного о обучения согласно учебного плана</p> <p>Портфолио работ студента</p> <p>Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания</p>

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена (пункт 1.11 ФГОС СПО) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

<p>ПК-2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Студент, освоивший дисциплину будет: знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Задачи, функции и особенности работы службы питания; технологию организации процесса питания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - Критерии качества обслуживания. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - Оценивать и планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале; - Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и 	<p>Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Участие: в конкурсах профессионального мастерства, -конференциях, - семинарах внеклассных мероприятиях отделения продвижении образовательных услуг отделения - Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ - Своевременность сдачи: самостоятельных внеаудиторных работ по МДК 02.01, дифференцированных зачетов, квалификационного экзамена по модулю ПМ 02 - Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации <p>Использование ПК при оформлении заданий в процессе теоретического обучения и практики</p> <p>Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Наблюдение <p>Тестирование по результатам обучения по модулю</p> <p>Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной)</p> <p>Наличие в портфолио студента:</p> <ul style="list-style-type: none"> - положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики - документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом <p>Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики</p> <ul style="list-style-type: none"> - Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в:
---	--	--	---

	<p>выполнения регламентов службы питания;</p> <p>- Контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания</p> <p>Иметь практический опыт в:</p> <p>- Разработке операционных процедур и стандартов службы питания;</p> <p>- Планировании организации, стимулировании и контроле деятельности работников питания.</p>	<p>студентами и педагогами</p> <p>Получение второй профессии</p> <p>Обучение по интегрированным программам с ВУЗом.</p>	<p>«Зачетной книжке», журналах теоретического и производственного о обучения согласно учебного плана</p> <p>Портфолио работ студента</p> <p>Отчет по практике,</p> <p>Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания</p>
<p>ПК 2.2.</p> <p>Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Студент, освоивший дисциплину будет: знать:</p> <p>- Задачи, функции и особенности работы службы питания;</p> <p>технологию организации процесса питания;</p> <p>- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</p> <p>- Критерии качества обслуживания.</p> <p>Уметь:</p> <p>- Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>- Оценивать и планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p>	<p>Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</p> <p>- Участие:</p> <p>в конкурсах профессионального мастерства,</p> <p>- конференциях,</p> <p>- семинарах</p> <p>внеклассных мероприятиях отделения</p> <p>продвижении образовательных услуг отделения</p> <p>- Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ</p> <p>- Своевременность сдачи: самостоятельных внеаудиторных работ по МДК 02.01, дифференцированных зачетов, квалификационного экзамена по модулю ПМ 02</p> <p>- Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации</p> <p>Использование ПК при оформлении заданий в процессе теоретического</p>	<p>- Наблюдение</p> <p>Тестирование по результатам обучения по модулю</p> <p>Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной)</p> <p>Наличие в портфолио студента:</p> <p>- положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики</p> <p>- документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом</p> <p>Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики</p> <p>- Аттестация по</p>

	<p>- Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</p> <p>- Контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания</p> <p>Иметь практический опыт в:</p> <p>- Разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании организации, стимулировании и контроле деятельности работников питания.</p>	<p>обучения и практики</p> <p>Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами</p> <p>Получение второй профессии</p> <p>Обучение по интегрированным программам с ВУЗом.</p>	<p>результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в:</p> <p>«Зачетной книжке», журналах теоретического и производственного о обучения согласно учебного плана</p> <p>Портфолио работ студента</p> <p>Отчет по практике,</p> <p>Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания</p>
<p>ПП 02.01</p> <p>ПК 2.3</p> <p>Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Студент, освоивший дисциплину будет: знать:</p> <p>- Задачи, функции и особенности работы службы питания;</p> <p>технологии организации процесса питания;</p> <p>- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</p> <p>- Критерии качества обслуживания.</p> <p>Уметь:</p> <p>- Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p>	<p>Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</p> <p>- Участие: в конкурсах профессионального мастерства, -конференциях, - семинарах</p> <p>внеклассных мероприятиях отделения</p> <p>продвижении образовательных услуг отделения</p> <p>- Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ</p> <p>- Своевременность сдачи: самостоятельных внеаудиторных работ по МДК 2.1, дифференцированных зачетов, квалификационного экзамена по модулю ПМ 02</p> <p>- Положительные оценки</p>	<p>- Наблюдение</p> <p>Тестирование по результатам обучения по модулю</p> <p>Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной)</p> <p>Наличие в портфолио студента:</p> <p>- положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики</p> <p>- документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом</p> <p>Наличие положительных отзывов и</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Оценивать и планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале; - Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - Контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разработке операционных процедур и 	<p>по всем формам промежуточной аттестации</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использование ПК при оформлении заданий в процессе теоретического обучения и практики - Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами - Получение второй профессии - Обучение по интегрированным программам с ВУЗом. 	<p>характеристик по итогам учебной / производственной практики</p> <ul style="list-style-type: none"> - Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: «Зачетной книжке», журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана - Портфолио работ студента - Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания
---	---	---

2.1. СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ)	108 час.
<i>Продолжительность ПП в неделях:</i>	
1. Подготовительный этап (в неделях (час.))	28 час.
2. Основной (исследовательский, производственный, экспериментальный и т.д.) этап (в неделях (час.))	40 час.
3. Заключительный этап (в час.)	40 час.
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен)	Д/зачет

2.2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПП 02.01 (ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ)			
1.1. Общие сведения о предприятии	<ul style="list-style-type: none"> - продолжить знакомство с гостиничным предприятием; - определить основные направления его работы; - перечислить функциональные обязанности персонала основных служб гостиницы; - изучить правила 	<ul style="list-style-type: none"> - дать характеристику гостиничного предприятия; - проанализировать основные направления развития гостиницы; - изучить функциональные обязанности персонала основных служб гостиницы; 	

	предоставления гостиничных услуг.	- перечислить правила предоставления гостиничных услуг.	<p>Раздел 1. Общая характеристика предприятия Наблюдение Тестирование по результатам обучения по модулю Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной) Наличие в портфолио студента: положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: «Зачетной книжке», журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана Портфолио работ студента Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания.</p>
1.2. Характеристика наружного и внутреннего оформления предприятия	- дать характеристику основных служб гостиницы.	- дать характеристику наружного и внутреннего оформления предприятия.	
1.3. Организационно-правовая форма	- изучить функциональную организационную структуру управления гостиничным предприятием.	- дать сведения об исполнителе, о присвоении предприятию соответствующей категории (если она присваивалась); о подтверждении соответствия услуг и т.д.	
Тема 2. 1. Структура, функции, состав службы питания.	<u>Изучить:</u> численность, состав и задачи службы питания гостиницы; функции сотрудников зала службы питания.	<u>Практическое задание:</u> составить должностную инструкцию официанта (администратора зала, бармена).	Раздел 2. Организация работы службы питания Наблюдение Тестирование по результатам обучения по модулю
Тема 2.2. Обязанности и ответственность персонала службы питания. Нарушения в работе и меры дисциплинарного взыскания.	<u>Изучить:</u> обязанности и ответственность сотрудников зала; виды возможных нарушений в работе официанта, администратора зала,	<u>Практическое задание:</u> составить договор о материальной ответственности персонала службы питания; составить акт об утрате или порче имущества	Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной) Наличие в портфолио студента: положительных отзывов

	бармена и меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями Российского трудового законодательства и правилами внутреннего распорядка; санитарно-гигиенические требования к персоналу службы.	ресторана; разработать стандарт внешнего вида и требований гигиены для сотрудника зала службы питания.	по результатам прохождения учебной и производственной практики документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: «Зачетной книжке», журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана Портфолио работ студента Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания
Тема 2.3. Охрана труда и техника безопасности сотрудников службы питания	<u>Изучить:</u> инструкции по технике безопасности и охране труда; правила поведения сотрудника в случае возникновения нештатных ситуаций; правила поведения сотрудника в случае неадекватного поведения гостей.	<u>Практическое задание:</u> составить памятку для сотрудника службы питания о правилах техники безопасности; составить инструкцию по организации безопасности на рабочем месте; разработать инструкцию по правилам поведения при возникновении нештатных ситуаций (пожар, землетрясение и т.д.).	
Тема 2.4. Правила поведения и взаимоотношения с клиентами ресторана	<u>Изучить:</u> правила взаимоотношений администратора, официанта, бармена с клиентами: правила поведения в номере и соблюдение требований по отношению к личным вещам гостя; стандарты внешнего вида сотрудника зала.	<u>Практическое задание:</u> разработать памятку для официанта (администратора, бармена) о правилах взаимоотношений с клиентами.	
Тема 3.1. Организация работы торгового зала службы питания	<u>Изучить:</u> виды предприятий службы питания в гостинице и требования к ним; организацию работы торгового зала предприятий питания; требования к оборудованию торгового зала предприятий питания; требования к мебели торгового зала предприятия питания.	<u>Практическое задание:</u> определить качественные показатели оборудования торгового зала; сделать анализ соответствия помещения торгового зала нормативным требованиям к площади, техническому оснащению, мебели и т.д.;	Раздел 3. Технология работы сотрудников торгового зала службы питания Наблюдение Тестирование по результатам обучения по модулю Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной) Наличие в портфолио студента: положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики документов,
Тема 3.2. Организация и нормирование работы сотрудников службы питания	<u>Изучить:</u> функции и этапы работы официанта, бармена, администратора торгового зала; нормативы времени официанта и бармена по подготовке рабочего места и обслуживанию	<u>Практическое задание:</u> провести хронометраж времени работы официанта, бармена; сделать расчет нормативов обслуживания и определить необходимое количество официантов.	

	клиента.		подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в:
Тема 3.3.Работа с посудой, столовым бельем, приборами	<u>Изучить:</u> основные виды столовой посуды, приборов и столового белья; организацию склада посуды и бельевого хозяйства предприятия питания: кладовые для грязного и чистого белья, склады нового белья; правила приемки и выдачи столового белья и посуды.	Практическое задание: идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов, белья. Получить навыки: заполнения заявки на получение посуды, белья, столовых приборов при организации различных видов обслуживания; составления акта на бой, лом, порчу, утрату посуды, столового белья и приборов по типовой форме.	«Зачетной книжке», журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана Портфолио работ студента Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания
Тема 3.4.Меню, карта вин предприятия питания	<u>Изучить:</u> требования к составлению меню; основные виды меню и карту вин предприятия питания	Практическое задание: сделать анализ соответствия оформления меню и карты вин стилю и тематической направленности предприятия питания. Получить навыки: составления меню и карты вин	
Тема3.5. Подготовительный этап обслуживания клиентов	<u>Изучить:</u> основные правила и особенности подготовительного этапа обслуживания клиента; основные виды приемов и технологии предварительной и дополнительной сервировки стола для завтрака, обеда, ужина, бизнес-ланча	Получить навыки: накрытия столов скатертями и их замены; различных способов складывания салфеток; сервировки стола; работы с подносом;	
4.1.Секция обслуживания номеров	<u>Изучить:</u> Обслуживание в номерах гостиниц. Современные требования к организации службы Рум-сервис. Прием заказов на обслуживание в номерах гостиниц. Система стандартов подачи блюд и обслуживания в номерах гостиниц. Характеристика и работа мини-баров. Роль менеджера в организации работы Рум-сервис.	Получить навыки: Получение заказа на обслуживание в номерах; Сервировки тележки для обслуживания в номерах; Пополнения и отчетность мини-баров.	Раздел 4. Организация и технология дополнительных услуг службы питания Наблюдение Тестирование по результатам обучения по модулю Анализ результатов посещения практики (учебной и производственной) Наличие в портфолио студента: положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики документов, подтверждающих участие в мероприятиях,
4.2.Отдел обслуживания массовых мероприятий	<u>Изучить:</u> Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний: составление	Получить навыки: по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний: составление	

	меню, формы обслуживания, особенности сервировки, способы расчета; Характеристику современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк, счастливый час, линер; Организация питания по типу "шведского стола".	меню, формы обслуживания, особенности сервировки, способы расчета; современные виды услуг и форм обслуживания: шведский стол	проводимых техникумом Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: «Зачетной книжке», журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана Портфолио работ студента
4.3. Организация проведения банкетов и тематических мероприятий	<u>Изучить:</u> виды приемов и банкетов; порядок приема заказов на обслуживание торжеств; понятие дипломатического протокола и этикета; роль менеджера в организации банкетной службы; организацию обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами, прием-фуршет, прием коктейль, банкет-чай, смешанные (комбинированные) приемы; <u>Практическое задание:</u> Варианты сервировки столов при организации обслуживания банкетов	<u>Получить навыки,</u> учитывая возможности <u>гостиницы:</u> сервировки столов при организации обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами, приема-фуршет, приема коктейль, банкет-чая,	Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания

**3. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ-03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**

Объекты профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу по специальности подготовки специалистов среднего звена 43.02.14. «Гостиничное дело»	Объектами профессиональной деятельности выпускников являются: - сервис; -оказание услуг населению (услуги гостеприимства, предоставление персональных услуг и др.). ФГОС СПО п. 1.4
2. Вид профессиональной деятельности, к которому готовятся обучающиеся:	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
3. Тип, вид, способ и форма (формы) проведения производственной практики	Практика по профилю специальности (технологическая) проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и этими организациями - концентрированная; индивидуальная или групповая формы
4. Цель практики по профилю специальности (технологическая)	Практика по профилю специальности (технологическая) направлена на закрепление, расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении специальных

	дисциплин, на основе изучения деятельности конкретной организации, приобретение первоначального практического опыта.		
5. Задачи практики по профилю специальности (технологическая):	Задачами практики по профилю специальности (технологическая) являются получение первичных профессиональных умений и навыков, подготовка студентов к осознанному и углубленному изучению специальных дисциплин, привитие им практических профессиональных умений и навыков по избранной специальности.		
6. Место производственной практики в структуре образовательной программы подготовки специалистов среднего звена(ППССЗ)	Данная производственная практика базируется на: - прохождении производственной практики по модулю (профессиональный цикл): ПМ-03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; - изучении общего гуманитарного и социально-экономического цикла. Производственная практика по данному модулю специалистов среднего звена осуществляется в 7 семестре .		
7. Объем производственной практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях	Объем практики:; 72 часа - 2 з.е. (производственная практика); две недели (производственная практика)		
8. Перечень планируемых результатов освоения производственной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы - компетенциями			
Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции), формируемые в рамках производственной практики	Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики	Методы	
		текущего контроля	промежуточной аттестации
Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать общими компетенциями:	<p>Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Участие: - в конкурсах профессионального мастерства, конференциях, -семинарах - внеклассных мероприятиях отделения - продвижении образовательных услуг отделения <p>Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ</p> <p>Своевременность сдачи:</p> <p>самостоятельных внеаудиторных работ по МДК 03. 01, дифференцированных зачетов,</p> <ul style="list-style-type: none"> - квалификационного экзамена по модулю ПМ 03 - Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации <p>Использование ПК при оформлении заданий в процессе теоретического обучения и практики</p> <p>Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами</p> <ul style="list-style-type: none"> - Получение второй профессии <p>Обучение по интегрированным программам с ВУЗом,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Практика на различных предприятиях отрасли с целью изучения различных технологий в профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - Наблюдение - Тестирование по результатам обучения по модулю - Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной) <p>Наличие в портфолио студента:</p> <ul style="list-style-type: none"> - положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики - документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом - Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики 	
			- Аттестация по

			<p>результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Зачетной книжке», - журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана - Портфолио работ студента - Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; <p>Уметь:</p> <p>Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы); Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;</p> <p>Показатели сформированности: Управление конфликтными ситуациями; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>		
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей</p>	<p>Знать:</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</p>	<p>Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Наблюдение - Тестирование по результатам обучения по модулю - Анализ результатов

<p>социального и культурного контекста</p>	<p>Технологии организации процесса питания Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Уметь:</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Показатели сформированности:</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>профессии;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Участие: - в конкурсах профессионального мастерства, - конференциях, - семинарах <p>внеклассных мероприятиях отделения</p> <p>продвижении образовательных услуг отделения</p> <ul style="list-style-type: none"> - Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ <p>Своевременность сдачи самостоятельных внеаудиторных работ по МДК 03.01 дифференцированных зачетов, квалификационного экзамена по модулю ПМ 03</p> <ul style="list-style-type: none"> - Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации - Использование ПК при оформлении заданий в процессе теоретического обучения и практики - Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами - Получение второй профессии - Обучение по интегрированным программам с ВУЗом, - Практика на различных предприятиях отрасли с целью изучения различных технологий в профессиональной деятельности 	<p>посещаемости практики (учебной и производственной)</p> <p>Наличие в портфолио студента:</p> <ul style="list-style-type: none"> - положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики - документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом - Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики - Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: - «Зачетной книжке», - журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана - Портфолио работ студента - Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания
<p>ПП 03.01 ОК 07. Содействовать</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основы охраны 	<p>Аргументированность и полнота объяснения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Наблюдение - Тестирование по результатам обучения

<p>сохранению окружающей среды, ресурсосбережению. Эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>здоровья, санитарии и гигиены; - Требования охраны труда на рабочем месте в службе питания. Уметь: Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) Показатели сформированности: Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте</p>	<p>сущности и социальной значимости будущей профессии; - Участие: - в конкурсах профессионального мастерства, - конференциях, - семинарах внеклассных мероприятиях отделения продвижении образовательных услуг отделения - Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ Своевременность сдачи: - самостоятельных внеаудиторных работ по МДК 03.01, дифференцированных зачетов, квалификационного экзамена по модулю ПМ 03 - Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации - Использование ПК при оформлении заданий в процессе теоретического обучения и практики - Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами -Получение второй профессии - Обучение по интегрированным программам с ВУЗом, - Практика на различных предприятиях отрасли с целью изучения различных технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>по модулю - Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной) Наличие в портфолио студента: - положительные отзывы по результатам прохождения учебной и производственной практики - документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом - Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики - Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: - «Зачетной книжке», - журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана - Портфолио работ студента - Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания</p>
<p>ПП 03.01</p>	<p>Знать:</p>	<p>- Аргументированность</p>	<p>- Наблюдение</p>

<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности Уметь: Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обобщать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Показатели сформированности: Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы</p>	<p>и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Участие: <ul style="list-style-type: none"> - в конкурсах профессионального мастерства, - конференциях, - семинарах <p>внеклассных мероприятиях отделения продвижении образовательных услуг отделения</p> <ul style="list-style-type: none"> - Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ <p>Своевременность сдачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельных внеаудиторных работ по МДК 03.01, дифференцированных зачетов, <p>квалификационного экзамена по модулю ПМ 03</p> <ul style="list-style-type: none"> - Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации - Использование ПК при оформлении заданий в процессе теоретического обучения и практики - Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами - Получение второй профессии - Обучение по интегрированным программам с ВУЗом, - Практика на различных предприятиях отрасли с целью изучения различных технологий в профессиональной 	<ul style="list-style-type: none"> - Тестирование по результатам обучения по модулю - Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной) <p>Наличие в портфолио студента:</p> <ul style="list-style-type: none"> - положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики - документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом - Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики - Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: - «Зачетной книжке», - журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана - Портфолио работ студента - Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания
---	--	--	--

		деятельности	
<p>Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена (пункт 1.11 ФГОС СПО) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:</p>			
<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Студент, освоивший дисциплину будет: знать: - Порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; Принципы управления материально-производственными запасами; Систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Уметь: - Контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации. Иметь практический опыт: - Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - Участие: <ul style="list-style-type: none"> - в конкурсах профессионального мастерства, - конференциях, - семинарах внеклассных мероприятиях - продвижении образовательных услуг отделения - Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ - Своевременность сдачи: <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельных внеаудиторных работ по МДК 03.01, - дифференцированных зачетов, квалификационного экзамена по модулю ПМ 03 - Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации Использование ПК при оформлении заданий в процессе теоретического обучения и практики <ul style="list-style-type: none"> - Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами - Получение второй профессии - Обучение по интегрированным программам с ВУЗом, <ul style="list-style-type: none"> - Практика на различных предприятиях отрасли с целью изучения различных технологий в профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - Наблюдение - Тестирование по результатам обучения по модулю - Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной) - Наличие в портфолио студента: <ul style="list-style-type: none"> - положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики - документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом - Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики - Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: «Зачетной книжке», <ul style="list-style-type: none"> - журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана Портфолио работ студента - Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на

			предприятиях технологий обслуживания
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими плана и стандартами гостиницы</p>	<p>Студент, освоивший дисциплину будет: знать: -Структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; -Сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; -Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; Уметь: Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы Иметь практический опыт: -Разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; -Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - Участие: <ul style="list-style-type: none"> - в конкурсах профессионального мастерства, - конференциях, - семинарах внеклассных мероприятиях отделения <ul style="list-style-type: none"> - продвижении образовательных услуг отделения - Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ - Своевременность сдачи: <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельных внеаудиторных работ по МДК 03.01, дифференцированных зачетов, квалификационного экзамена по модулю ПМ 03 - Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации Использование ПК при оформлении заданий в процессе теоретического обучения и практики <ul style="list-style-type: none"> - Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами - Получение второй профессии - Обучение по интегрированным программам с ВУЗом, - Практика на различных предприятиях отрасли с целью изучения различных технологий в профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - Наблюдение - Тестирование по результатам обучения по модулю Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной) - Наличие в портфолио студента: <ul style="list-style-type: none"> - положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики - документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом - Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики - Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: «Зачетной книжке», <ul style="list-style-type: none"> - журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана - Портфолио работ студента - Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания

<p>ПП 03.01 ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Студент, освоивший дисциплину будет: знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Принципы взаимодействия с другими службами; - Санитарно гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - Требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности. - Уметь: - Планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - Рассчитывать нормативы работы горничных; <p>Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы</p> <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 	<ul style="list-style-type: none"> - Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - Участие: <ul style="list-style-type: none"> - в конкурсах профессионального мастерства, - конференциях, - семинарах <p>внеклассных мероприятиях отделения</p> <ul style="list-style-type: none"> - продвижении образовательных услуг отделения - Впечатление о студенте в процессе выполнения лабораторных и практических работ - Своевременность сдачи: <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельных внеаудиторных работ по МДК 03.01, - дифференцированных зачетов, квалификационного экзамена по модулю ПМ 03 - Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации <p>Использование ПК при оформлении заданий в процессе теоретического обучения и практики</p> <ul style="list-style-type: none"> - Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами - Получение второй профессии - Обучение по интегрированным программам с ВУЗом, - Практика на различных предприятиях отрасли с целью изучения различных технологий в профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - Наблюдение - Тестирование по результатам обучения по модулю <p>Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие в портфолио студента: <ul style="list-style-type: none"> - положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики - подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых техникумом - Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики - Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: «Зачетной книжке», <ul style="list-style-type: none"> - журналах теоретического и производственного обучения согласно учебного плана <p>Портфолио работ студента</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отчет по практике, Портфолио работ студента с презентацией принятых на предприятиях технологий обслуживания
---	--	---	---

3.1. СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

ПМ-03 «Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ)	72 час.
<i>Продолжительность ПП практики в неделях:</i>	
1. Подготовительный этап (в неделях (час.))	12 час.
2. Основной (исследовательский, производственный, экспериментальный и т.д.) этап (в неделях (час.))	30 час.
3. Заключительный этап (в час.)	30 час.
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен)	Д/зачет

3.2.. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Наименование тем учебной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по учебной и производственной практике
СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ П.П. 0301 (ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ)			
1.1. Общие сведения о предприятии	- продолжить знакомство с гостиничным предприятием; - определить основные направления его работы; - перечислить функциональные обязанности персонала основных служб гостиницы; - изучить правила предоставления гостиничных услуг.	- дать характеристику гостиничного предприятия; - проанализировать основные направления развития гостиницы; - изучить функциональных обязанности персонала основных служб гостиницы; - перечислить правила предоставления гостиничных услуг.	Раздел 1. Общая характеристика предприятия
1.2. Характеристика наружного и внутреннего оформления предприятия	- дать характеристику основных служб гостиницы.	- дать характеристику наружного и внутреннего оформления предприятия.	
1.3. Организационно правовая форма	- изучить функциональную организационную структуру управления гостиничным предприятием.	- дать сведения об исполнителе, о присвоении предприятию соответствующей категории (если она присваивалась); о подтверждении соответствия услуг и т.д.	
2.1. Уровни гостей категории VIP	Изучить: Уровни гостей категории VIP в отеле	Разработать комплекс услуг для встречи гостей категории VIP	Раздел 2. Организация приема и обслуживания особо важных персон

Наименование тем учебной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по учебной и производственной практике
2.2. Организация приема и обслуживания гостя категории VIP	Ознакомиться: С организацией приема и обслуживания гостя категории VIP	Разработать комплекс мероприятий и подготовки службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда к приему гостей категории VIP	
2.3. Организация встречи и обслуживания групп гостей категории VIP	Ознакомиться: С организацией встречи и обслуживания групп гостей категории VIP	Провести анализ организации встречи и обслуживания групп гостей категории VIP	
3.1. Требования к обслуживающему персоналу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<u>Изучить:</u> Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии от 7 мая 1999 г. (НЦПИ)	Провести анализ функциональных обязанностей персонала службы в соответствии с Квалификационными требованиями (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии от 7 мая 1999 г. (НЦПИ)	Раздел 3. Кадровая политика службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
3.2. Пути повышения эффективности использования персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Ознакомиться с методами повышения эффективности использования персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Аттестация персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
3.3 Значение тренинга повышения качества предоставляемых услуг	Ознакомиться с сущностью и назначением тренинга	Разработать программу кросс-тренинга для персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
4.1. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь	<u>Изучить:</u> Заболевания, представляющие особую опасность для персонала гостиниц	Практическое задание Разработать рекомендации для защиты от заболеваний, передающихся через кровь	Раздел 4. Охрана труда и техника безопасности
4.2. Предупреждение падений	<u>Изучить:</u> Нормы допустимых нагрузок для женщин и мужчин при подъеме и перемещении тяжести вручную	Практическое задание Разработать рекомендации для предупреждения травм, связанных с поднятием тяжести и транспортировке грузов	
4.3. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием	<u>Изучить:</u> Инструкции по охране труда и технике безопасности	Практическое задание: Провести инструктаж по охране труда и технике безопасности для сокурсников перед	

Наименование тем учебной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по учебной и производственной практике
		выходом на производственную практику	

4. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.04. «Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

1. Объекты / область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу по специальности подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело	Область профессиональной деятельности, в которой выпускники, освоившие образовательную программу, могут осуществлять профессиональную деятельность: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).
2. Вид деятельности, (которым) обучающиеся:	ПМ.04. «Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».
3. Тип, вид, способ и форма (формы) проведения производственной практики:	Практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и этими организациями - концентрированная; индивидуальная или групповая формы.
5. Цель практики:	Изучение нормативно-правовой базы, регламентирующей правила предоставления гостиничных услуг в РФ; изучение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице и правил аннулирования заказов; приобретение навыков заполнения бланков заказов, а также ведения телефонных переговоров и правил поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании, навыков и умений по использованию информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; осознание необходимости изучения и освоения мирового опыта работы гостиничных предприятий и служб; приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области гостиничной деятельности в соответствии с <i>общекультурными и профессиональными компетенциями</i> . Практика направлена на закрепление, расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении специальных дисциплин, на основе изучения деятельности конкретной организации, приобретение первоначального практического опыта.
6. Задачи практики:	Сформировать представление о механизмах бронирования и продаж гостиничных услуг; научиться пользоваться сервисами глобальных

¹ «Объекты профессиональной деятельности», согласно основным изменениям в ФГОС по ТОП-50 43.02.14 Гостиничное дело, не указываются. Необходимо указать «Область профессиональной деятельности». *См.: 1) Приказ Минтруда России от 29.09.2014 N 667н «О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)» (Зарегистрировано в Минюсте России 19.11.2014 N 34779). 2) Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н).*

	систем дистрибуции гостиничных услуг; сформировать навыки организации бронирования и продажи гостиничного продукта; получение первичных профессиональных умений и навыков, подготовка студентов к осознанному и углубленному изучению специальных дисциплин, привитие им практических профессиональных умений и навыков по избранной специальности.		
7. Место производственной практики в структуре образовательной программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)	<p>Данная производственная (по профилю специальности) практика базируется на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прохождении производственной (по профилю специальности) практики по модулю (профессиональный цикл): ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; - изучении общего гуманитарного и социально-экономического цикла (ОГСЭ). <p>Практика по данному модулю специалистов среднего звена осуществляется в 8 семестре.</p>		
8. Объем производственной практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях	<p>Объем практики: 72 часа (производственная практика):</p> <ul style="list-style-type: none"> - две недели - производственная практика 		
9. Перечень планируемых результатов освоения учебной и производственной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы - компетенциями			
Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции), формируемые в рамках учебной и производственной практики	Планируемые результаты обучения при прохождении учебной и производственной практики	Методы	
		текущего контроля	промежуточной аттестации
Учебная практика (УП.04.01) ОК-04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности работы и общения с различными категориями гостей; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - выделять целевой сегмент клиентской базы; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками сплоченной работы в коллективе; - взаимодействовать с коллегами, руководством и клиентами; - прогнозировать творческий диалог в коллективе с целью непосредственного / делового сотрудничества; <p>владеть (способен продемонстрировать):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы в коллективе; - навыками делового и конструктивного диалога с коллегами, руководством и потребителями гостиничных услуг. 	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий.</p> <p>2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристик и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики.</p> <p>2. Анализ отчета по результатам прохождения практики.</p> <p>3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>

<p>ОК-05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коммуникативные, орфографические и грамматические правила русского языка; - принципы делового общения; - ментальные особенности в процессе делового общения. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять нормы государственного языка в общении с разными потребителями гостиничных услуг; <p>владеть (способен продемонстрировать):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками делового общения с различными типами клиентов. 	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий.</p> <p>2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристик и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики.</p> <p>2. Анализ отчета по результатам прохождения практики.</p> <p>3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>
<p>Производственная практика (ПП.04.01)</p> <p>ПК.4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>Студент, освоивший дисциплину, будет:</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; -методику определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - направления работы отделов бронирования и продаж; - функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; - рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; - виды каналов сбыта гостиничного продукта. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять планирование деятельности службы бронирования и продаж; - оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности 	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий.</p> <p>2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристик и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики.</p> <p>2. Анализ отчета по результатам прохождения практики.</p> <p>3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>

	<p>сотрудников в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта. владеть (способен продемонстрировать):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками планирования деятельности службы бронирования и продаж; - навыками оценивания и планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - навыками определения численности и функциональных обязанностей сотрудников в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта. <p>иметь опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в планировании деятельности службы бронирования и продаж; - оценке и планировании потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. 		
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>Студент, освоивший дисциплину, будет:</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организацию службы бронирования; - виды и способы бронирования; - виды заявок по бронированию и действия по ним; - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; - правила аннулирования бронирования; - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных 	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий.</p> <p>2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристик и учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики.</p> <p>2. Анализ отчета по результатам прохождения практики.</p> <p>3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>

	<p>технологий для обеспечения процесса бронирования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг. <p>владеть (способен продемонстрировать):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта; - навыками разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. <p>иметь опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; - разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. 		
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы</p>	<p>Студент, освоивший дисциплину, будет:</p>	<p>1. Непосредственное</p>	<p>1. Анализ аттестационно</p>

бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

знать:

- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учетом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- виды отчетности по продажам.

уметь:

- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению.

владеть (способен продемонстрировать):

- навыками выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и предприятия;
- навыками участия в разработке комплекса маркетинга;
- навыками участия в маркетинговых исследованиях.

иметь опыт деятельности в:

- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании.

наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий.
2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.

го листа и характеристик и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики.
2. Анализ отчета по результатам прохождения практики.
3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.

**4.1. СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
«Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»**

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ)	72 часа (2 недели)
<i>Продолжительность 2-ой практики в неделях:</i>	
1. Подготовительный этап (в неделях (час.))	10 час.
2. Основной (исследовательский, производственный, экспериментальный и т.д.) этап (в неделях (час.))	50 час.
3. Заключительный этап (в час.)	12 час.
ид промежуточной аттестации обучающегося (диф. зачет/экзамен)	диф. зачет
ТОГО:	144 часа

4.2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Наименование тем учебной и производственной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по учебной и производственной практике
СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ			
1.1. История создания и динамика развития предприятия	- История создания и динамика развития предприятия. Наиболее значимые этапы в работе предприятия. Достижения и награды. Наличие фирменного стиля.	Охарактеризовать месторасположение предприятия, благоустройство территории, наличие и характеристика подъездных путей с необходимыми дорожными знаками и вымощенных пешеходных дорожек.	Раздел 1. Общая характеристика предприятия - письменное изложение информации, отраженной в отчете

<p>1.2. Характеристика наружного и внутреннего оформления предприятия</p>	<p>Наружное оформление: расположение средства размещения в здании, имеющем историко-архитектурное значение; внешний вид здания (фасад, балконы, лоджии, ставни); наличие вывески (освещаемой или светящейся); наличие отдельного служебного входа; наличие над входом козырька для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля; наличие воздушно-тепловых завесы на входе в здание.</p>	<p>Охарактеризовать холл средства размещения по следующим показателям: площадь холла; наличие и оформление службы приема и размещения с зоной отдыха и ожидания; характеристика мебели в холле; наличие и характеристика ковровых или иных напольных покрытий в зоне отдыха; декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание в холле; освещение и цветовое оформление холла; наличие помещения или зоны в холле для просмотра</p>	<p>- письменное изложение информации, отраженной в отчете</p>
		<p>телепередач; наличие, количество и характеристики лифтов; наличие гардероба или вешалки в холле и в общественных помещениях; наличие магазинов и торговых киосков; наличие туалета вблизи общественных помещений. внешний вид сотрудников (наличие униформы или деловой одежды; бейджей, оформленных в едином фирменном стиле).</p>	
<p>1.3. Организационно-правовая форма деятельности предприятия</p>	<p>- изучить функциональную организационную структуру управления гостиничным предприятием.</p>	<p>- дать сведения об исполнителе, о присвоении предприятию соответствующей категории (если она присваивалась); о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям; о номере лицензии, сроке её действия, об органе, выдавшем лицензию и т. п.</p>	<p>- письменное изложение информации, отраженной в отчете</p>

1.4. Анализ производственной деятельности предприятия	<ul style="list-style-type: none"> - анализ объёма, состава, структуры и динамики основных средств; - анализ технического состояния основных производственных фондов; - анализ обобщающих показателей использования ОПФ; - анализ труда и заработной платы; - анализ численности, состава и движения трудовых ресурсов; - анализ производительности труда; - анализ затрат на производство и сбыт продукции; - анализ состава и динамики прибыли; - анализ структуры прибыли; - анализ рентабельности отдельных видов гостиничных услуг; - анализ показателей деловой активности предприятия. 	- проанализировать использование основных производственных фондов (ОПФ)	- письменное изложение информации, отраженной в отчете
2.1. Структура, функции, состав службы приема и размещения	<p><u>Изучить:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • численность, состав и задачи службы; • функции сотрудников службы; 	<p><u>Практическое задание:</u></p> <p>оставить должностную инструкцию портье. составить должностную инструкцию старшего администратора.</p>	Раздел 2. Общие требования к организации и контролю работы СПиР
	обязанности и ответственность портье.		- письменное изложение информации, отраженной в отчете
2.2. Обязанности и ответственность персонала службы приема и размещения. Нарушения в работе и меры дисциплинарного взыскания	<p><u>Изучить:</u></p> <p>• обязанности и ответственность портье и старшего администратора;</p> <p>• виды возможных нарушений в работе портье и меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями Российского трудового законодательства и правилами внутреннего распорядка гостиницы.</p>	<p><u>Практическое задание:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • составить проект внутрифирменного документа «Правила внутреннего распорядка персонала»; разработать стандарт внешнего вида и требований гигиены для портье. 	- письменное изложение информации, отраженной в отчете

<p>2.3. Охрана труда портье и техника безопасности при работе в гостинице</p>	<p><u>Изучить:</u> инструкции по технике безопасности и охране труда портье; • правила поведения портье в случае возникновения нештатных ситуаций; • правила поведения портье в случае неадекватного поведения гостей; пути эвакуации на случай возникновения нештатной ситуации</p>	<p>Практическое задание: пройти инструктаж по ТБ; • составить памятку для портье о правилах техники безопасности; • составить инструкцию по организации безопасности портье на рабочем месте; • разработать инструкцию по правилам поведения портье при возникновении нештатных ситуаций в гостинице (пожар, землетрясение и т.д.).</p>	<p>- письменное изложение информации, отраженной в отчете</p>
<p>2.4. Правила поведения администратора и организация взаимоотношений с клиентами гостиницы</p>	<p><u>Изучить:</u> правила взаимоотношений портье с клиентами гостиницы: стандарты приема, отъезда, телефонного этикета и т.д.;</p>	<p>Практическое задание: • разработать памятку для портье о правилах взаимоотношений с клиентами гостиницы; • разработать памятку об ответственности гостиницы за сохранность личных вещей клиента в соответствии с законодательством РФ.</p>	<p>- письменное изложение информации, отраженной в отчете</p>
<p>3.1. Организация номерного фонда гостиницы</p>	<p><u>Изучить:</u> • организацию номерного фонда гостиницы, виды номеров, их соответствие требованиям к площади, техническому оснащению; сантехническое оборудование гостиничного номера.</p>	<p>Практическое задание: определить качественные показатели оборудования гостиничного номера: соответствие требованиям к мебели, аксессуарам, ковровым покрытиям, занавесям, постельным принадлежностям.</p>	<p>Раздел 3. Технология работы портье - письменное изложение информации, отраженной в отчете</p>
<p>3.2. Технические и технологические аспекты работы службы портье</p>	<p><u>Изучить:</u> • оборудование и технологию работы службы портье; • виды документации службы приема и</p>	<p>Практическое задание: • получить навыки работы с документами, удостоверяющими личность клиента; • оформить поселение</p>	<p>- письменное изложение информации, отраженной в отчете</p>

	<p>размещения; функции и этапы работы портье; порядок оформления и регистрации иностранных граждан в гостинице;</p> <ul style="list-style-type: none"> • правила расчетов с клиентами; • правила обеспечения сохранности ценных вещей, денег и документов клиентов гостиницы в соответствии с законодательством. 	<p>гостя и заполнить необходимую документацию в соответствии с требованиями гостиницы; получить навыки работы с ключами от номеров гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> • оформить выезд гостя в соответствии с существующими в гостинице правилами; • получить навыки заполнения карты движения номерного фонда; • получить навыки передачи смены администратора. 	
3.3.Стандарты обслуживания	<p><u>Изучить:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • стандарт технологии обслуживания: приема гостей, отъезда гостя, прием групп, обслуживания иностранных граждан, гостевой сервис, прием сообщений. • стандарты внешнего вида персонала. • стандарты поведения работников службы приема и размещения. • стандарт телефонного этикета. 	<p><u>Практическое задание:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • составить профессиональный профиль должности «портье стойки приема и размещения»; • получить навыки общения с гостями отеля; • получить навыки телефонных переговоров с клиентами; • провести хронометраж поселения, отъезда, оформить протоколом, сравнить с рекомендуемыми нормативами. 	- письменное изложение информации, отраженной в отчете
3.4.Технические и технологические аспекты работы службы бронирования	<p><u>Изучить:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • структурную организацию службы бронирования; • требования оформления и обработки заявки на бронирование, аннуляции; • требования к оформлению групповой заявки; • регистрация брони, оплата за бронирование и проживание в гостинице: наличный расчет, кредитные карточки, безналичный расчет; • порядок взаимодействия с другими службами 	<p><u>Практическое задание:</u></p> <p>получить навыки приема заявки на бронирование номера;</p> <p>произвести предварительный расчет стоимости проживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> • оформить документы на бронирование и выставить счет заказчику номера; • получить навыки оформления документов на аннуляцию брони; • заполнить журнал бронирования. 	- письменное изложение информации, отраженной в отчете
4.1. Факторы, влияющие на формирование	- проанализировать факторы, влияющие на ценовую стратегию (<i>спрос,</i>	<u>Практическое задание:</u> Проанализируйте работу отдела продаж гостиницы	Раздел 4. Анализ ценовой политики - письменное

<p>ценовой политики</p>	<p><i>предложение, потребители, государственное регулирование цен, участники канала сбыта, конкуренция, издержки).</i></p>	<p>по следующим параметрам: 1. Количество сотрудников занятых в продажах (кроме администраторов). 2. Какую стратегию продаж применяют в отеле. 3. Какие каналы сбыта задействованы в работе предприятия. 4. Ведется ли разработка корпоративных и туристических пакетов, в состав которых включены как основные, так и дополнительные услуги предприятия? 5. Приведите такой пример из числа исполненных заказов с описанием всего заказа (количество человек, номеров, даты, программа пребывания и т. п.). Сделайте вывод.</p>	<p>изложение информации, отраженной в отчете</p>
<p>4.2. Ценовая дифференциация: системы скидок и надбавок</p>	<p>- выявить специфику реализации программы привлечения клиентов, суть которых сводится к ценовой дифференциации и системе натурального вознаграждения клиентов.</p>	<p>Практическое задание: Разработать программу лояльности для корпоративных клиентов компании. Практическое задание: Назвать недостаток применения метода «манипулирование ценами» и преимущества реализации программы вознаграждения клиентов.</p>	<p>- письменное изложение информации, отраженной в отчете</p>
<p>5.1. Технология личных продаж отдела бронирования</p>	<p>выявить умения: - вести переговоры; - устанавливать отношения; - удовлетворять потребности клиента.</p>	<p>Практическое задание: 1. Разработайте общие правила работы с возражениями. 2. Составьте список наиболее часто встречающихся возражений, определите, какие сопротивления, скорее всего, стоят за ними и придумайте несколько способов обработки этих возражений. 3. Вы слышите возражение: «Это слишком дорого». Предложите свои варианты обработки этого возражения, предварительно выяснив, истинное оно или ложное.</p>	<p>Раздел 5. Оценка сбытовой политики - письменное изложение информации, отраженной в отчете</p>
<p>5.2. Технология агентских продаж</p>	<p>- выявить выгодных партнёров для данного гостиничного предприятия (туроператора, турагента).</p>	<p>Практическое задание: Попробуйте выявить, каковы основные функции использования вопросов при осуществлении сделки? Какие виды вопросов при осуществлении продажи продукта вам известны?</p>	<p>- письменное изложение информации, отраженной в отчете</p>

		Практическое задание: Составьте рекомендации по ведению телефонных переговоров.	
5.3. Организация службы сбыта предприятия	- определить обязанности руководителя службы сбыта (<i>планирование, кадровое обеспечение, подготовка работников, руководство, контроль</i>).	Практическое задание: Предложить способы организации службы сбыта гостиницы. Практическое задание: Разработать критерии эффективности работы персонала службы сбыта.	- письменное изложение информации, отраженной в отчете
6.1. Управление продажами на предприятии	определить: - задачи управления продажами на предприятии; - функции процесса продажи; - проанализировать этапы управления продажами гостиничных продуктов (<i>анализ поведения потребителей и планирование объемов продаж; разработка стратегии</i>).	Практическое задание: Назовите группы факторов, влияющих на принятие решения о покупке индивидуальными потребителями и потребителями-организациями. Практическое задание: Какими личностными и профессиональными качествами должен обладать персонал отдела продаж.	Раздел 6. Организация и контроль процесса продаж
6.2. Стратегии увеличения продаж	выявить стратегии увеличения продаж: - 1) применение разнообразных стратегий привлечения и удержания клиентов; - 2) обучающий маркетинг; - 3) применение измеримых ключевых показателей; - 4) директ-маркетинг; - 5) двухшаговые продажи; - 6) уникальное торговое предложение; - 7) бесплатный отчет (free reports); - 8) перекрестные продажи (cross-sell); - 9) система регулярных касаний (keep in touch); - 10) применение ценовой линейки продуктов.	Практическое задание: Опишите специфику и технологию управления контактом продавца с клиентом, а также раскройте конкретные техники и приемы оказания влияния на клиента. Какие приемы наиболее эффективны при управлении контактом между продавцом и клиентом?	- письменное изложение информации, отраженной в отчете
6.3. Формирование уникального торгового предложения	- определить способы формирования уникального торгового предложения (УТП).	Практическое задание: Перечислите достоинства и недостатки применяемой отеле программы All Inclusive. Практическое задание: Предложите направления совершенствования программы All Inclusive.	- письменное изложение информации, отраженной в отчете
7.1. Анализ средств распространения рекламы	- проанализировать средства распространения рекламы на предприятии (<i>телевидение, радио, реклама в газетах и журналах, наружная реклама, реклама в</i>	Практическое задание: Проанализируйте комплекс маркетинга, применяемый на предприятии. Предоставьте результат собственного участия в	Раздел 7. Рекламная политика

	<i>Интернете).</i>	проведении маркетинговых мероприятий (реклама, рассылки и пр.).	
7.2. Оценка формирования содержания рекламных материалов	<ul style="list-style-type: none"> - выявить основные виды печатных рекламных материалов (информационное письмо, коммерческое предложение, информационный лист, рекламный листок, буклет, проспект, каталог; - определить форму, стилевое решение и психологические особенности восприятия товара. 	<p><u>Практическое задание:</u> Составьте рекламный информационный лист об инфраструктуре предприятия.</p> <p>Практическое задание: Разработайте руководство правилами написания рекламного текста.</p>	- письменное изложение информации, отраженной в отчете
7.3. Оценка эффективности рекламы услуг предприятия	<ul style="list-style-type: none"> - определить увеличение объема сбыта, а также оценить коммуникативную эффективность с помощью определенных методов (<i>трёхфакторный метод; пятифакторный; восьмифакторный; отзыв с помощью; отзыв без помощи; метод Гэллага; метод Старча; метод «тайников»</i>). 	<p><u>Практическое задание:</u> Разработайте макет проспекта Вашего предприятия. Практическое задание: Разработайте комплекс рекламных обращений и серию рекламных материалов по продвижению гостиничного комплекса.</p>	- письменное изложение информации, отраженной в отчете
8.1. Характеристика инструментов продвижения и их элементы	<ul style="list-style-type: none"> - проанализировать инструменты продвижения (<i>рекламу, стимулирование сбыта, связь с общественностью и личные продажи</i>); - выявить основные пути осуществления связей с общественностью (<i>отношения со СМИ, печатная продукция, кино- и фотосредства, устная речь, реклама, спонсорство</i>). 	Практическое задание: Разработайте программу продвижения загородной базы отдыха.	Раздел 8. Политика продвижения - письменное изложение информации, отраженной в отчете
8.2. Технологии ATL и BTL продвижения услуг	<ul style="list-style-type: none"> - выявить инструменты ATL (<i>традиционные формы рекламы - телевизионная, радиореклама, печатная и наружная реклама</i>); - выявить инструменты BTL (<i>специальные мероприятия, вирусный маркетинг - Life placement, выставки, спонсорство, интернет-конференции, стимулирование сбыта, внутриотраслевые мероприятия - B2B party, разработка программ лояльности, управление базами данных - CRM</i>); - определить нестандартные способы донесения информации (флеш-моб, «классический» флеш-моб). 	Практическое задание: Какими достоинствами располагает личная продажа как средство коммуникации?	- письменное изложение информации, отраженной в отчете
8.3. Формирование	- определить виды	<u>Практическое задание:</u>	- письменное

лояльности потребителей	лояльности, применяемые на предприятии (<i>транзакционная, перцепционная, комплексная</i>); - инструменты, применяемые при формировании программ лояльности (привилегии, бонусные баллы, скидки на размещение, особая процедура отмены бронирования, помощь в организации рабочих встреч, конференций, трансфер, специальные предложения).	1. Разработайте программу лояльности для молодежи. 2. Разработайте программу лояльности для юбиляров.	изложение информации, отраженной в отчете
-------------------------	---	--	---

3. Формы отчётности по практике:

- дневник по практике, содержащий аттестационный лист и характеристику учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненные представителем организации и отзыв руководителя практики от ПГУ;
- отчет по практике.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной и производственной практике

В ходе проведения промежуточной аттестации обучающихся по производственной оценке подлежат:

- отчет по практике;
- дневник по практике;
- доклад при защите отчета по практике и ответы на уточняющие вопросы.

Во внимание также принимается:

- содержание аттестационного листа и характеристики учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненные представителем организации-базы прохождения практики;
- содержание отзыва руководителя практики от ПГУ.

С целью проведения промежуточной аттестации обучающихся преподаватель (комиссия по промежуточной аттестации обучающихся по практике) заполняет оценочную таблицу, в которой результаты обучения соотнесены с критериями и объектами оценки.

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе наблюдения, а также по итогам выполнения заданий.

Оценка заданий производится очно, с участием экзаменуемого. Максимальное количество баллов 70:

- до 30 баллов от руководителя практики на предприятии,
- до 30 баллов от руководителя практики техникума,
- до 10 баллов бонусных за правильное оформление, своевременную сдачу отчета, а так же творческий подход.

В зачетной ведомости используется система перевода баллов в 5-и балльную систему (дифференцированный зачет).

Перевод 70-балльных оценок в 5-балльную систему

Количество набранных баллов	Итоговая оценка по дифференцированному зачету
64-70	«Отлично»
57 - 63	«Хорошо»
50 - 56	«Удовлетворительно»
Менее 50	«Неудовлетворительно»

Оценка работы студента на практике основывается на отзыве руководителя практики от организации, качестве доклада, оформлении и содержании отчёта, ответах на вопросы, деятельности в период практики. Оценка одновременно проставляется в зачётной книжке и зачётной ведомости.

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
5 (пять) 64- 70 баллов	Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Индивидуальное задание и задание по практике (задачи) выполнены. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
4 (четыре) 57-63 баллов	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
3 (три) 50-56 баллов	Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
2 (неуд.) менее 50 баллов	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена.

Результаты обучения (освоенные умения, первоначальный практический опыт в рамках видов профессиональной деятельности)	Критерии оценки результатов освоения производственной практики	Объект оценки	Степень проявления критерия			
			5	4	3	2
умения: - организовывать собственную деятельность, руководствуясь социальной значимостью своей будущей профессии;	- целенаправленная и последовательная организация собственной деятельности, исходя из социальной значимости своей будущей профессии;	1) аттестационный лист и характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненные представителем организации-базы прохождения практики; 2) ответы на уточняющие вопросы в ходе защиты отчета по практике.				

- оценивать приемы и методы проведения исследований согласно выполнению индивидуального задания студента.

- аргументированное и последовательное изложение результатов анализа и оценки приемов и методов проведения исследований согласно выполнению индивидуального задания студента.

1) отчет по практике; ответы на уточняющие вопросы в ходе защиты отчета по практике
2) дневник по практике
3) отзыв руководителя практики от ПГУ.

Для перевода баллов оценочной таблицы в итоговую оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений. Если студент набирает от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов ему выставляется оценка «отлично»; от 75 до 89% - оценка «хорошо», от 60 до 74% - оценка «удовлетворительно», менее 60% - оценка «неудовлетворительно».

5. Перечень основной и дополнительной (учебной) литературы, необходимой для проведения производственной практики

Автор, название, год издания	эл. издание (адрес в электронно-библиотечной системе)	печатное издание (кол-во экземпляров в библиотеке)
I. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
1. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие / Д.Г. Брашнов. - Москва: Альфа-М, 2012. - 224 с.		б 80 экз.
2. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие для среднего профессионального образования / М.А. Ехина. - 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2012. - 206 с.		б 24 экз.
II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
9. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие для студентов сред. проф. образования / А.В. Сорокина. - Москва: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2012. - 303 с.		б 5 экз.
III. ОФИЦИАЛЬНЫЕ ИЗДАНИЯ		
12. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [Текст]. - М.: Финансы и статистика, 2013. - 40 с.	[Электронный ресурс]. - URL: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225578	
13. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» [Текст]: по состоянию на 1 января 2003 г. - М.: Дашков и К, 2003. - 44 с.		б 5 экз.
IV. СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ		

14. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма [Текст] / И.В. Зорин, В.А. Квартальное. - М.: Финансы и статистика, 2000. - 364 с.		■S 4 экз.
16. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник: учеб. пособие [Текст] / Г.А. Аванесова [и др.]; под ред. Л.П. Воронковой. - М.: Аспект Пресс, 2002. - 365 с.		■S 5 экз.
V. ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ		
17. Гостиница и ресторан: бизнес и управление. - Профессиональное периодическое издание для профессионалов гостиничного, ресторанного и курортного бизнеса.		■S 1 экз.
18. Отель // Журнал гостиничного бизнеса.		■S 1 экз.

5.1. Перечень ресурсов сети «Интернет», используемых при проведении производственной практики

№ п/п	Название и описание ресурса, адрес ресурса в сети Интернет	Режим доступа
1	Всё о туризме: туристическая библиотека // Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство // Продвижения туристского продукта [Электронный ресурс]. - URL: http://tourlib.net/books/tourism/ekskurs.htm	Свободный
2	Федеральное агентство по туризму (Ростуризм). Официальный сайт [Электронный ресурс]. - URL: http://www.russiatourism.ru	Свободный
3	Российская международная академия туризма (РМАТ) [Электронный ресурс]. - URL: http://rmat.ru	Свободный
4	Перспективы развития познавательного туризма в России и мире в 2014-2020 гг. // Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс]. - URL: http://www.russiatourism.ru/rubriki/-1124140189/	Свободный
5	Информационно-правовой портал «Гарант.ру» [Электронный ресурс]. - URL: http://www.garant.ru	Свободный
6	Официальный сайт компании «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. - URL: http://client.consultant.ru/	Свободный
7	Сайт для путешественников [Электронный ресурс]. - URL: http://spanish.my1.ru/index/0-22	Свободный
8	Туристский информационный центр Ставропольского края [Электронный ресурс]. - URL: http://stavtourism.ru	Свободный
9	Национальная академия туризма (НАТ) [Электронный ресурс]. - URL: http://nat-moo.ru	Свободный
10	Презентация «Технология продаж туристского продукта» [Электронный ресурс]. - URL: https://www.google.ru	Свободный
11	Техника активных продаж. Убойные вопросы в активных продажах // YouTube [Электронный ресурс]. - URL: http://www.youtube.com	Свободный
12	О рекламе: ФЗ от 13.03.2006 №38-ФЗ (в ред. от 28 июля 2012 г. №133%ФЗ) [Электронный ресурс]. - URL: http://www.consultant.ru/popular/advert/26_1.html	Свободный

№ п/п	Название и описание ресурса, адрес ресурса в сети Интернет	Режим доступа
13	ОАО «ГАО «Москва»» [Электронный ресурс]. - URL: http://www.gaomoskva.ru/index.php	Свободный
14	Федерация Рестораторов и Отельеров России [Электронный ресурс]. - URL: http://www.frio.ru	Свободный

6. Перечень информационных технологий, используемых при проведении производственной практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для прохождения практики информационные технологии применяются в следующих направлениях:

- оформление учебных (письменных работ, выступления на практическом занятии и т. д.);
- демонстрация дидактических материалов с использованием мультимедийных технологий;
- использование электронной образовательной среды техникума;
- использование информационно-справочного обеспечения, такого как: правовые справочные системы (Гарант, Консультант+ и др.), онлайн-словарей, справочников;
- использование специализированных справочных систем (электронных учебников, виртуальных экскурсий и справочников), коллекций иллюстраций и фотоизображений;
- использование на занятиях электронных изданий (чтение лекций с использованием слайд-презентаций, видео- аудио- материалов (через Интернет));
- организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, форумов.

7. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения производственной практики

Необходима аудитория на **20** мест, а также:

- база практики;
- учебная, методическая и справочная литература;
- учебно-наглядные пособия (для отдельных тем дисциплины);
- персональный (е) компьютер (-ы) с доступом к сети Интернет;
- проектор (для отдельных тем дисциплины);
- принтер и т. д.

8. Организация практик для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по собственной директории в рамках индивидуального рабочего плана, прохождение практик базируется на следующих возможностях: обеспечение внеаудиторной работы со студентами, в том числе, в электронной образовательной среде с использованием соответствующего программного оборудования, дистанционных форм обучения, возможностей интернет-ресурсов, индивидуальных консультаций и т.д.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор мест прохождения практик учитывает состояние здоровья и требования по доступности.

1. охождения практики.