

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Проректор-директор ИПО
И.П. Попов
«29» 08 2020г.

Программа практики

**Производственная практика
по профессиональному модулю
05 "Выполнение работ по профессии портье"**

Вид практики: Производственная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2020 г.



1590465909

Рабочую программу составил
Старший преподаватель кафедры ПМ _____ О.Н. Кавкаева
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании
ЦМК Гостиничного дела

Протокол № 2 от 05.06.2020

Председатель ЦМК Гостиничного дела

подпись

Л.Л. Закамская

Согласовано
зам. директора по УР ИПО

подпись

Т.С. Семенова

Согласовано
зам. директора по МР ИПО

подпись

Т.Ю. Сьянова



1590465909

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа (учебной/производственной) практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по профессии порттье и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): 1.1., 1.2., 1.3., 3.2., 3.3., 4.2., 4.3, 5.1, 5.2, 5.3.

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Знать: основы здорового образа жизни;

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии;

средства профилактики перенапряжения

Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение



1601442577

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
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
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 сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
направленность работы подразделений службы приема и размещения;
функциональные обязанности сотрудников;
правила работы с информационной базой данных гостиницы
Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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

Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
стандартное оборудование службы приема и размещения;
порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
виды отчетной документации;
правила поведения в конфликтных ситуациях
Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания;
основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания;
правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества



1601442577

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания;

технологии организации процесса обслуживания гостей;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы

Иметь практический опыт: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля;

сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

критерии и показатели качества обслуживания;

санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;

систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Знать: особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации;

структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле

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; виды отчетности по продажам;

нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж

Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы

Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке



1601442577

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Знать: виды отчетности по продажам

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

Иметь практический опыт: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

Знать: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей;

правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей

Уметь: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей;

не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями;

оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг

Иметь практический опыт: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей; приветствия и информирования гостей; использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями

ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

Знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей

Уметь: информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)

Иметь практический опыт: предоставление информации гостям об услугах в гостинице

ПК 5.3. Производить расчеты с гостями

Знать: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги

Уметь: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);

организовывать отъезд и проводы гостей;

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

выполнять обязанности ночного портье

Иметь практический опыт: подготовка счетов;

проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

2. Структура и содержание рабочей программы практики

2.1 Объем практики и виды работы

Вид учебной работы	Объем часов
Обязательная нагрузка (всего)	108 часов
<i>Промежуточная аттестация в форме зачета .</i>	

2.2 Тематический план и содержание практики



1601442577

Наименование тем практики	Виды работ	Объем часов
Вид профессиональной деятельности: Выполнение работ по профессии портье		
Выполнение обязанностей портье	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	12
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	9
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	9
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	12
	Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.	9
	Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	9
	Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.	9
Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	12
	Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	9
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	9
	Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании.	9
Промежуточная аттестация в форме: зачета		
Всего:		108

3. Условия реализации программы практики

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

: Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования. Оборудование рабочих мест:

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия.: учебник для СПО / Тимохина Т. Л.. - Москва : Юрайт, 2020. - 336 с. - ISBN 978-5-534-07185-6. - URL: <https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-451271> (дата обращения: 16.05.2021). - Текст : электронный.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис.: учебник для СПО / Тимохина Т. Л.. - Москва : Юрайт, 2020. - 331 с. - ISBN 978-5-534-07572-4. - URL: <https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-451272> (дата обращения: 16.05.2021). - Текст : электронный.

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : Учебное пособие / С. А. Быстров. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 432 с. - ISBN 978-5-00091-552-3. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=961520> (дата обращения: 16.05.2021). - Текст : электронный.

3. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства : Учебное пособие / Н. Г. Можяева, М. В. Камшечко. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 120 с. - ISBN 978-5-00091-567-7. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=961505> (дата обращения: 16.05.2021). - Текст : электронный.

4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : Учебное пособие / К. В. Кабанова, Е. Н. Мотинова ; Колледж Московского гуманитарного университета. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 190 с. - ISBN 978-5-16-013648-6. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=989446> (дата обращения: 17.12.2020). - Текст : электронный.



1601442577

5. Невзорова, Г. Д. Английский язык. грамматика: учебное пособие для СПО / Невзорова Г. Д., Никитушкина Г. И.. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 213 с. - ISBN 978-5-534-09886-0. - URL: <https://urait.ru/book/angliyskiy-yazyk-grammatika-452460> (дата обращения: 16.05.2021). - Текст : электронный.

6. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. grammar in levels elementary - pre-intermediate.: учебное пособие для СПО / Буренко Л. В., Тарасенко О. С., Краснощекова Г. А. ; Под общ. ред. Краснощековой Г.А.. - Москва : Юрайт, 2020. - 227 с. - ISBN 978-5-9916-9261-8. - URL: <https://urait.ru/book/grammatika-angliyskogo-yazyka-grammar-in-levels-elementary-pre-intermediate-452909> (дата обращения: 16.05.2021). - Текст : электронный.

3.2.3 Методическая литература

1. Производственная практика по профессиональному модулю 03 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда" : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента ; составитель О. Н. Кавкаева. - Кемерово : КузГТУ, 2019. - 24 с. - URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2327> (дата обращения: 08.05.2021). - Текст : электронный.

3.2.4 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.kuzstu.ru

2. Электронные библиотечные системы:

- Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://new.znanium.com>

- Электронная библиотека издательства «Юрайт». [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/catalog/spo>,

3. Информационный сайт, посвященный гостиницам и гостиничным услугам. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://hotel.web-3.ru>

4. Электронная дистрибуция в гостиничном деле. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

5. Портал про гостиничный бизнес. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://prohotel.ru/>

6. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» - ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли, [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>

4. Фонд оценочных средств

4.1. Паспорт фонда оценочных средств



1601442577

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
Выполнение работ по профессии портье	ПК-1.1	Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; правила работы с информационной базой данных гостиницы. Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке. Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ПК-1.2	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях. Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля. Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ПК-1.3	Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей. Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения. Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ПК-3.2	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке. Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы. Иметь практический опыт: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.



1601442577

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	ПК-3.3	Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ПК-4.2	Знать: особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле 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; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж. Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы. Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ПК-4.3	Знать: виды отчетности по продажам. Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. Иметь практический опыт: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; контроле текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике
	ПК-5.1	Знать: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей; правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Уметь: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей; не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями; оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг. Иметь практический опыт: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей; приветствия и информирования гостей; использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике
	ПК-5.2	Знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;. стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Уметь: информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Иметь практический опыт: предоставление информации гостям об услугах в гостинице.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике



1601442577

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	ПК-5.3	Знать: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Уметь: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); организовывать отъезд и проводы гостей; составлять и обрабатывать необходимую документацию; выполнять обязанности ночного портье. Иметь практический опыт: подготовка счетов; проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике
	ОК-03	Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования. Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-04	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности. Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-05	Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-06	Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии. Уметь: описывать значимость своей профессии.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-07	Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения. Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-08	Знать: основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии; средства профилактики перенапряжения. Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-09	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-10	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. 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 сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

4.2.1. Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по производственной практике заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по производственной практике. Отчет о прохождении производственной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист введение (с указанием цели, задач практики); характеристику организации (базы прохождения практики); практические результаты, полученные в процессе выполнения задания; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике.

Типовые задания:

Самостоятельно выполнить калькуляцию стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей

Самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по телефону



1601442577

Самостоятельно зарегистрировать гостя
Самостоятельно составить и обработать документацию по загрузке номеров
Самостоятельно составить и обработать документацию по начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

4.2.2. Оценочные средства при промежуточном контроле

Формой промежуточной аттестации является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Руководитель оценивает результаты прохождения производственной практики, принимая во внимание качество отчета и устные ответы обучающегося на контрольные вопросы. Инструментом измерения сформированности компетенций является устная защита отчета по производственной практике. При защите отчёта по производственной практике необходимо ответить на вопросы. Допуском к промежуточному контролю является выполнение всех требований текущего контроля.

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Профессиональные программы и их модули и работа с ними.
2. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
3. Как выполняется калькуляция стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей?
4. Как составляется и обрабатывается документация по загрузке номеров?

Критерии оценивания компетенций (результатов).

Шкала	Критерии оценивания обучающегося
Зачтено	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Могут допускаться несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена
Не зачтено	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики не выполнена.

4.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующих компетенций

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ (Ип 06/-10).

5. Иные сведения и (или) материалы

Руководитель практики курирует деятельность обучающегося в период прохождения практики, консультирует его по выполнению заданий практики и осуществляет текущий контроль. По окончании практики оценивает уровень освоения компетенций. Руководитель практики проводит вводный инструктаж, в ходе которого знакомит обучающегося с программой практики, системой оценки. Во время практики оказывает студенту консультационную помощь по выполнению заданий. После завершения практики проводит промежуточную аттестацию, оценивает уровень освоения компетенций обучающегося.

До начала практики обучающийся:

Знакомится с содержанием программы практики.

Выбирает базу практики и заключает договор.

Получает задания на практику, в том числе индивидуальное задание, у руководителя практики от университета.

В период прохождения практики обучающийся:

Проходит инструктаж по технике безопасности.

Своевременно выполняет задания, предусмотренные данной программой

Обучающийся обязан:

Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины. Добросовестно выполнять все указания руководителя практики, касающиеся порядка прохождения и содержания практики, индивидуальные поручения руководителя, активно участвовать во всех мероприятиях, к которым студент привлекается.

Подготовить отчет по практике в соответствии с установленными данной программой требованиями, подписать его, а также заверить у руководителя практики

Требования к написанию отчета обучающегося:

Отчет по практике составляется студентом в виде единого документа.

В отчете должны быть отражены все результаты выполнения заданий за период практики:

- введение (цели, задачи практики, место, сроки прохождения практики и др.);
- характеристика базы прохождения практики: указывается примерное содержание раздела,



1601442577

например: история предприятия, цели и задачи деятельности организации,

- основная часть: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения заданий по практике.

- результаты выполнения индивидуального задания: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения индивидуальных заданий по практике;

- заключение: указывается примерное содержание раздела, порядок описания основных выводов и предложений обучающегося по результатам практики;

- библиографический список литературы и информационных ресурсов;

- приложения: указывается перечень обязательных приложений к отчету по практике.



1601442577



1601442577