

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

УТВЕРЖДАЮ:
директор
Многопрофильного
колледжа



О.Б. Прохорова

31 августа 2020 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

Челябинск 2020

Рабочая программа преддипломной практики основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета №1, протокол №1 от «28» августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора



Л.П. Попкова

«28» августа 2020 г.

Специалист по УМР



О.А. Швецова

«28» августа 2020 г.

Разработчики: А.А. Сарсынбаева – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа преддипломной практики разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис.

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа преддипломной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 «Гостиничный сервис»** в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и профессионального стандарта №282н Руководитель/управляющий гостиничного комплекса, сети гостиниц в части освоения трудовых функций (ТФ) и соответствующих трудовых действий (ТД).

Рабочая программа преддипломной практики может быть использована в программах повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников по специальности **43.02.11 «Гостиничный сервис»** при наличии у них среднего общего образования.

1.2 Цели и задачи практики – требования к результатам освоения практики

Преддипломная практика направлена на углубление, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

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

Итоговая аттестация проводится в форме открытой защиты отчёта по практике.

В ходе освоения видов профессиональной деятельности в процессе прохождения преддипломной практики обучающийся должен

ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

приобрести практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей (ПО-1.1);
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения (ПО-1.2);

- информирования потребителя о бронировании (ПО-1.3);

освоить трудовые действия (ПС – Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н):

- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-1.1);

– разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-1.2);

ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»

приобрести практический опыт:

– приёма, регистрации и размещения гостей (ПО-2.1);
– предоставления информации гостям об услугах в гостинице (ПО-2.2);

– участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг (ПО-2.3);

– контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (ПО-2.4);

– подготовки счетов и организации отъезда гостей (ПО-2.5);

– проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ПО-2.6);

освоить трудовые действия (ПС – Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н):

– оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале (ТД-2.1);

– проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных (ТД-2.2);

– распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных (ТД-2.3);

– координация деятельности подчиненных (ТД-2.4);

– контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения (ТД-2.5);

– взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса (ТД-2.6);

– управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения (ТД-2.7);

– стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности (ТД-2.8);

– организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте (ТД-2.9);

– проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-2.10);

– разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-2.11);

ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

приобрести практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы (ПО-3.1);

- предоставления услуги питания в номерах (ПО-3.2);

- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы (ПО-3.3);

освоить трудовые действия (ПС – Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н):

- оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале (ТД-3.1);

- проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных (ТД-3.2);

- распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных (ТД-3.3);

- координация деятельности подчиненных (ТД-3.4);

- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (ТД-3.5);

- взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса (ТД-3.6);

- управление конфликтными ситуациями в службе питания (ТД-3.7);

- стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности (ТД-3.8);

- организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте (ТД-3.9);

- оценка и планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале (ТД-3.10);

- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда (ТД-3.11);

- взаимодействие со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса (ТД-3.12);

- управление конфликтными ситуациями в службе гостиничного фонда (ТД-3.13);

- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-3.14);

- разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-3.15);

ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта»

приобрести практический опыт:

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта (ПО-4.1);

– разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов (ПО-4.2);

– выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации (ПО-4.3);

– участия в разработке комплекса маркетинга (ПО-4.4);

освоить трудовые действия (ПС – Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н):

– проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-4.1);

– разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-4.2);

ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

приобрести практический опыт:

– предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха (ПО-5.1);

– осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы (ПО-5.2);

– рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий (ПО-5.3);

– предоставления дополнительных услуг (ПО-5.4);

освоить трудовые действия (ПС – Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н):

– проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-5.1);

– разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-5.2);

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы практики является овладение видами профессиональной деятельности (ВПД), профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями и трудовыми функциями (ТФ):

| Код | Наименование результата обучения |
|------------|---|
| ВПД 1 | Бронирование гостиничных услуг |
| ПК 1.1 | Принимать заказ от потребителей и оформлять его |

| | |
|--|--|
| ПК 1.2 | Бронировать и вести документацию |
| ПК 1.3 | Информировать потребителя о бронировании |
| ТФ В/02.6 | Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами |
| ВПД 2 Прием, размещение и выписка гостей | |
| ПК 2.1 | Принимать, регистрировать и размещать гостей |
| ПК 2.2 | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах |
| ПК 2.3 | Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг |
| ПК 2.4 | Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг |
| ПК 2.5 | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей |
| ПК 2.6 | Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены |
| ТФ А/01.5 | Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения |
| ТФ В/02.6 | Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами |
| ВПД 3 Организация обслуживания гостей в процессе проживания | |
| ПК 3.1 | Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений |
| ПК 3.2 | Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service) |
| ПК 3.3 | Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы |
| ПК 3.4 | Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих |
| ТФ А/02.5 | Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания |
| ТФ А/03.5 | Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда |
| ТФ В/02.6 | Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами |
| ВПД 4 Продажи гостиничного продукта | |
| ПК 4.1 | Выявлять спрос на гостиничные услуги |
| ПК 4.2 | Формировать спрос и стимулировать сбыт |
| ПК 4.3 | Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг |
| ПК 4.4 | Принимать участие в разработке комплекса маркетинга |
| ТФ В/02.6 | Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами |
| ВПД 5 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, | |

| | |
|---------------------|--|
| должностям служащих | |
| ПК 5.1 | Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха |
| ПК 5.2 | Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы |
| ПК 5.3 | Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия |
| ПК 5.4 | Предоставлять дополнительные услуги |
| ТФ В/02.6 | Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 6 | Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности |

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

| Наименование и краткое содержание вида работ на практике | Кол-во часов | Требования стандартов | |
|---|--------------|-----------------------|---------------|
| | | ФГОС (З,У, ОК) | ПС (ТФ, ТД,У) |
| Преддипломная практика | 144 | | |
| ВПД 1 Бронирование гостиничных услуг ПО 1.1 – приема заказов на бронирование от потребителей; ПО 1.2 – выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; ПО 1.3 – информирования потребителя о бронировании (ПО-1.3); ВПД 2 Прием, размещение и выписка гостей ПО 2.1 – приёма, регистрации и размещения гостей; ПО 2.2 – предоставления информации гостям об услугах в гостинице; ПО 2.3 – участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; | | | |

| | | | |
|--|------------|------------|-------------------|
| <p>ПО 2.4 – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</p> <p>ПО 2.5 – подготовки счетов и организации отъезда гостей;</p> <p>ПО 2.6 – проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p> <p>ВПД 3 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p> <p>ПО 3.1 – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;</p> <p>ПО 3.2 – предоставления услуги питания в номерах;</p> <p>ПО 3.3 – оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;</p> <p>ВПД 4 Продажи гостиничного продукта</p> <p>ПО 4.1 – изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;</p> <p>ПО 4.2 – разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</p> <p>ПО 4.3 – выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;</p> <p>ПО 4.4 – участия в разработке комплекса маркетинга.</p> <p>ВПД 5 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»</p> <p>ПО 5.1 – предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;</p> <p>ПО 5.2 – осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы;</p> <p>ПО 5.3 – рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий;</p> <p>ПО 5.4 – предоставления дополнительных услуг.</p> | | | |
| Раздел 1. Ознакомление с предприятием и работой его подразделений | 6 | | |
| 1.1 Общее ознакомление с предприятием. Инструктаж по технике безопасности | 2 | ОК 1-9 | |
| 1.2 Описание рабочего места | 2 | ОК 1-9 | |
| 1.3 Нормативные документы | 2 | ОК 1-9 | |
| 2. Перечень выполненных работ обучающимися в соответствии с профессиональными компетенциями | 132 | | |
| Раздел 1 Бронирование и оформление заказов. | 30 | | |
| Тема 1.1 Ведение телефонных переговоров при приеме заявок на бронирование, освоение телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования | 6 | ПО-1.1 | ТД-1.1- ТД-1.2 |
| Тема 1.2 Осуществление приема различных видов заявок на бронирование: гарантированное и негарантированное бронирование; аннулирование бронирования | 6 | ПО-1.2 | ТД-1.1 |
| Тема 1.3 Соблюдение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице: проведение работ в соответствии с технологией резервирования гостиничных номеров | 6 | ПО-1.1 | ТД-1.1 |
| Тема 1.4 Информирование и консультации потребителей о применяемых способах бронирования мест в гостинице | 6 | ПО-1.3 | ТД-1.1- ТД-1.2 |
| Тема 1.5 Ведение документационного обеспечения по бронированию мест для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов | 6 | ПО-1.1-1.3 | ТД-1.1 |
| Раздел 2. Прием, размещение и выписка гостей. | 36 | | |
| Тема 2.1 Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) информация потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | 6 | ПО-2.1 | ТД-2.5, ТД-2.7 |
| Тема 2.2 Подготовка проектов договоров в соответствии с | 6 | ПО-2.2 | ТД-2.1- |

| | | | |
|---|-----------|------------|---|
| принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями | | | ТД-2.4 ТД-2.6, ТД-2.8- ТД-2.9 |
| Тема 2.3 Оформление и подготовка счетов гостей и расчетов с ними подготовка счетов для индивидуальных, турагентств, компаний, операторов; проведение расчетов с ними | 6 | ПО-2.3 | ТД-2.1- ТД-2.4 ТД-2.6, ТД-2.8- ТД-2.9 |
| Тема 2.4 Ведение информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) | 6 | ПО-2.4 | ТД-2.1- ТД-2.4 ТД-2.6, ТД-2.8- ТД-2.9 |
| Тема 2.5 Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на текущий момент) | 6 | ПО-2.5 | ТД-2.1- ТД-2.4 ТД-2.6, ТД-2.8- ТД-2.9 |
| Тема 2.6 Выполнение обязанности ночного портье; проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены. | 6 | ПО-2.6 | ТД-2.1- ТД-2.4 ТД-2.6, ТД-2.8- ТД-2.9 |
| Раздел 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. | 36 | | |
| Тема 3.1 Организация уборочных работ. Работа с магнитными ключами. Оформление документов по приемке номеров. Перевод гостей из одного номера в другой. | 6 | ПО-3.1 | ТД-3.1 ТД-3.3 |
| Тема 3.2 Организация и оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания. | 6 | ПО-3.2 | ТД-3.2 ТД-3.3 |
| Тема 3.3 Составление актов на списание инвентаря и оборудования: акты на списание, акты на порчу гостиничного имущества; передача актов ответственному лицу | 6 | ПО-3.3 | ТД-3.4 ТД-3.9 |
| Тема 3.4 Предоставление услуги хранения ценных вещей для обеспечения безопасности проживающих | 6 | ПО-3.1-3.3 | ТД-3.5 ТД-3.7 |
| Тема 3.5 Предоставление услуги питания в номере. Комплектация сервировочных тележек Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, составление счетов за обслуживание | 6 | ПО-3.1-3.3 | ТД-3.7 |
| Тема 3.6 Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. | 6 | ПО-3.1-3.3 | ТД-3.6 ТД-3.8 |
| Раздел 4. Продажи гостиничного продукта. | 30 | | |
| Тема 4.1 Изучение особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; проведение маркетинговых мероприятий и позиционирование конкретного гостиничного продукта; разработка практических рекомендаций по оформлению спроса и | 6 | ПО-4.1-4.3 | ТД-4.1 |

| | | | |
|--|------------|------------|-------------------|
| стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги; | | | |
| Тема 4.2 Изучение условий формирования ценовой политики гостиницы и факторов, влияющих на ее формирование, систему скидок и надбавок; оценка эффективности ценовой политики; изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта; подбор оптимального гостиничного продукта | 6 | ПО-4.2-4.4 | ТД-4.1, ТД-4.2 |
| Тема 4.3 Составление отчетов по результатам исследования и интерпретация результатов оформление выводов по проведенному исследованию, выделение преимуществ и недостатков предприятия | 6 | ПО-4.3 | ТД-4.1 |
| Тема 4.4 Изучение влияние маркетинговой политики на ценообразования гостиничного продукта определение средств маркетинга, влияющих на ценообразование; определение методов использования маркетинговых средств на данном предприятии | 6 | ПО-4.4 | ТД-4.1 |
| Тема 4.5 Составление маркетингового плана организации: определение рекламной политики предприятия, составление медиаплана рекламной кампании, составлений рекомендаций по оказанию гостиничных услуг | 6 | ПО-4.4 | ТД-4.1 |
| 3. Сбор и обобщение материала для отчёта | 6 | | |
| 3.1 Подготовка отчёта по практике | 4 | ОК 1-9 | |
| 3.2 Защита отчёта по практике | 2 | ОК 1-9 | |
| Всего: | 144 | | |

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики предполагает наличие автоматизированного рабочего места.

Оборудование рабочего места:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением профессионального назначения;
- выделенная линия Интернет;
- комплект нормативной документации (ГОСТы, СанПиНы);
- телефон;
- стойка-ресепшн;
- факс.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451271>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451272>

3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/456706>

Дополнительная литература

1. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : МПГУ, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/122297>

2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

3. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие. — М.: Альфа М., 2015

4. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие. — М.: Форум, 2014

5. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства [Текст]: основы организации и управления: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

6. Бикташева, Д. Л. Менеджмент в туризме [Текст]: учеб. пособие для СПО. — М.: Инфра-М, 2014

7. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства [Текст]: основы организации и управления: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

8. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб. пособие / С. С. Скобкин. — М.: Магистр, 2014. — 496 с.

4.3 Общие требования к организации практики

Освоение практики производится в соответствии с учебным планом по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис». Недельная учебная нагрузка составляет 36 часов.

Практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

С целью методического обеспечения прохождения практики разрабатываются методические рекомендации для обучающихся.

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируются сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика

набучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Аттестация по итогам преддипломной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

4.4 Формы отчётности по практике

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По окончании практики, студент предоставляет пакет документов, который включает в себя:

- дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта;
- отчет о прохождении практики;
- профессиональное Портфолио.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения программы практики осуществляется в процессе выполнения обучающимися трудовых функций, индивидуальных заданий. Формы и методы контроля и оценки результатов преддипломной практики должны также позволять проверять сформированность у обучающихся общих и профессиональных компетенций (Табл. 1,2).

Таблица 1 – Дескрипторы сформированности компетенций

| Компетенции | Умения | Знания | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|---|--|
| ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его | владеть технологией ведения телефонных переговоров; осуществлять гарантирование бронирования | правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; виды заявок по бронированию и действия по ним; | Оценивание выполненных практических заданий Решение ситуативных задач Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ |

| Компетенции | Умения | Знания | Формы и методы контроля и оценки |
|--|---|---|----------------------------------|
| | <p>различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> | <p>последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</p> | |
| <p>ПК 1.2 Бронировать и вести документацию</p> | <p>организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; вести учет и хранение отчетных данных; аннулировать бронирование; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> | <p>правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; правила аннулирования бронирования; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</p> | |
| <p>ПК 1.3.</p> | <p>владеть</p> | <p>правила</p> | |

| Компетенции | Умения | Знания | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|---|--|
| Информировать потребителя о бронировании | технологией ведения телефонных переговоров; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; | предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; | |
| ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. | организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); | нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; | Оценивание выполненных практических заданий Решение ситуативных задач Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ |
| ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. | информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; | основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; | |
| ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. | готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними | виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; | |

| Компетенции | Умения | Знания | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|--|----------------------------------|
| | организациями; | | |
| ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. | контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); | виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; | |
| ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. | оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); | правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; | |
| ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | выполнять обязанности ночного портье | основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы. | |
| ПК 3.1. | организовывать и | порядок организации | Оценивание выполненных |

| Компетенции | Умения | Знания | Формы и методы контроля и оценки |
|--|---|---|---|
| <p>Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> | <p>контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</p> | <p>уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами;</p> | <p>практических заданий Решение ситуативных задач Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ</p> |
| <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> | <p>комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать</p> | <p>правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service; правила безопасной работы оборудования для доставки и</p> | |

| Компетенции | Умения | Знания | Формы и методы контроля и оценки |
|--|--|---|--|
| | использованную посуду, составлять счет за обслуживание; | раздачи готовых блюд; | |
| ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. | проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; | правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; | |
| ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. | предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; | порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. | |
| ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги. | выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка; | состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; | Оценивание выполненных практических заданий Решение ситуативных задач Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ |
| ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт. | разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами | потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; методы изучения и | |

| Компетенции | Умения | Знания | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|--|--|
| | <p>потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;</p> | <p>анализа предпочтений потребителя; потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> | |
| <p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p> | <p>оценивать эффективность сбытовой политики;</p> | <p>особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</p> | |
| <p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p> | <p>выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах;</p> | <p>особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.</p> | |
| <p>ПК 5.1 Давать устные справки, касающиеся услуг</p> | <p>информировать потребителя о видах основных и</p> | <p>расположение городских достопримечательнос</p> | <p>Оценивание выполненных практических заданий Решение ситуативных задач</p> |

| Компетенции | Умения | Знания | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|---|--|
| <p>гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха</p> | <p>дополнительных услуг гостиницы; вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; использовать этику делового общения</p> | <p>тей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; этику делового общения; правила общения с клиентами</p> | <p>Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ</p> |
| <p>ПК 5.2 Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы</p> | <p>контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы; соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда</p> | <p>нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы; структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы; методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы; постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха); трудовое законодательство и правила охраны труда</p> | |

| Компетенции | Умения | Знания | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|--|--|
| ПК 5.3 Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия | оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технических мероприятия | правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий; правила общения с клиентами | |
| ПК 5.4 Предоставлять дополнительные услуги | оформлять документы на предоставление дополнительных услуг | основные и дополнительные услуги гостиницы | |
| ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | Осознавать необходимость получения практических знаний и навыков для своей будущей профессии; | Значение гостиничного сервиса в жизни общества | Оценивание выполненных практических заданий Решение ситуативных задач Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ |
| ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) | Алгоритм выполнения работ в профессиональной области; Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности | |
| ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Анализировать инструкции по технике безопасности Определять приемы обращения за помощью в соответствующие | Список контактных телефонов служб быстрого реагирования | |

| Компетенции | Умения | Знания | Формы и методы контроля и оценки |
|--|---|--|----------------------------------|
| | службы при наступлении чрезвычайной ситуации | | |
| <p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> | <p>Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска</p> | <p>Виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)</p> | |
| <p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> | <p>Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение</p> | <p>Автоматизированные системы в службе приема и размещения Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> | |
| <p>ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> | <p>Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> | <p>Организация и технология работы службы приема и размещения Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами</p> | |
| <p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения</p> | <p>Использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных</p> | <p>Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; Приемы межличностных</p> | |

| Компетенции | Умения | Знания | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|--|----------------------------------|
| заданий. | отношений; | отношений | |
| ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития | Нормативная документация, регламентирующая туристскую деятельность; Профессиональная терминология | |
| ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Исследовать инновационные методы профессиональной деятельности | Каналы дистрибуции гостиничного продукта | |

Таблица 2 – Дескрипторы сформированности трудовых функций

| Трудовые функции | Действия (дескрипторы) | Умения | Знания | Формы и методы контроля и оценки |
|--|---|--|---|--|
| ТФ А/01.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения | Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Координация деятельности подчиненных | Анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими | Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория | Оценивание выполненных практических заданий Решение ситуативных задач Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> | <p>службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения Контролировать последовательно применение подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их</p> | <p>межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения</p> | |
|--|---|--|--|--|

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | | <p>лояльности Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы) Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса</p> | | |
| <p>ТФ А/02.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания</p> | <p>Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Координация деятельности подчиненных Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания Взаимодействи</p> | <p>Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания</p> | <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> | <p>Оценивание выполненных практических заданий Решение ситуативных задач Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ</p> |

| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| | <p>е со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса Управление конфликтными ситуациями в службе питания Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> | <p>Контролировать последовательно соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы) Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик</p> | <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе питания Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> | |
|--|---|--|---|--|

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| | | постоянных клиентов гостиничного комплекса | | |
| ТФ А/03.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда | и Оценка планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале и Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных и Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных и Координация деятельности подчиненных и Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда и Взаимодействие со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса и Управление конфликтными ситуациями в службе гостиничного | и Анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и потребности в материальных ресурсах и персонале, и принимать меры по их изменению и Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса и Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда и Контролировать последовательно соблюдение требований подчиненными охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием | о Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг и Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения и Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных и Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала и Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы и Гостиничный маркетинг и технологии продаж и Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения и Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда и Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены | Оценивание выполненных практических заданий и Решение ситуативных задач и Оценивание ведения Дневника практики и Оценивание портфолио работ |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| | <p>фонда Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> | <p>Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы) Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса</p> | | |
| ТФ В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта | Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с | Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы | Оценивание выполненных практических заданий |

| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| | <p>потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам</p> <p>Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p> | <p>потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p> <p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> | <p>организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций</p> <p>Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур</p> <p>Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> | <p>Решение ситуативных задач</p> <p>Оценивание ведения Дневника практики</p> <p>Оценивание портфолио работ</p> |
|--|---|--|---|--|

Итоговая аттестация проводится в форме открытой защиты отчёта по практике.