

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Алтайский государственный технический университет
им. И. И. Ползунова»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. проректора по НО

 - С.О. Хомутов
" 11 " декабря 2017г.

Программа производственной практики (по профилю специальности)
по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

Специальность

43.02.11 Гостиничный сервис

Форма обучения _____ очная _____

Квалификация (степень) выпускника

Менеджер

Барнаул 2017

Содержание

1 Цель производственной практики (по профилю специальности).....	3
2 Задачи производственной практики (по профилю специальности).....	3
3 Место производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.01 в структуре основной образовательной программы.....	4
4 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.01.....	5
5 Структура и содержание производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.01.....	10
6 Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые при прохождении практики.....	11
7 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов при прохождении практики.....	11
8 Формы промежуточной аттестации (по итогам практики).....	13
9 Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики.....	15
10 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по производственной практике (по профилю специальности) по ПМ.01.....	16
Приложение А – Примерный план заданий производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».....	20
Приложение Б – Титульный лист Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности).....	21
Приложение В – Задание по производственной практике (по профилю специальности).....	22
Приложение Г - Примерная форма отзыва руководителя о прохождении производственной практики (по профилю специальности)	24

Производственная практика (по профилю специальности) является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения профессиональных модулей. Требования к организации учебных практик определены Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Рабочий учебный план по специальности предусматривает практику, которая проводится в два этапа: учебная практика и производственная практика (по профилю специальности).

Программа производственной практики (по профилю специальности) разработана кафедрой «Менеджмент» АлтГТУ на основании ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ № 475 от 07 мая 2014 г.).

Программа производственной практики (по профилю специальности) по своему назначению, структуре и содержанию полностью соответствует требованиям УМКД.

Действие программы распространяется на студентов, обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», и на преподавателей и сотрудников структурных подразделений, задействованных в образовательном процессе.

1 Цель производственной практики (по профилю специальности)

Целью производственной практики (по профилю специальности) является получение практических навыков профессиональной деятельности «Бронирования гостиничных услуг», формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности.

Содержание производственной практики (по профилю специальности) обеспечивает получение у студента общего представления о работе службы бронирования и особенностях его будущей профессиональной деятельности и определяется Программой производственной практики (по профилю специальности).

2 Задачи производственной практики (по профилю специальности)

Практика по профилю специальности направлена на:

- овладения практическими навыками бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- приобретение практических навыков информирования потребителя о бронировании;
- формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности;
- закрепление, расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении специальных дисциплин: на основе изучения деятельности конкретной организации, приобретение первоначального практического опыта;
- приобщение к работе в трудовом коллективе;

– подбор необходимых материалов для выполнения индивидуального задания и составления отчета по практике.

Руководитель практики выдает индивидуальные задания на практику (примерный перечень заданий представлен в Приложении А).

3 Место производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.01 в структуре основной образовательной программы

Организация производственной практики (по профилю специальности) направлена на обеспечение непрерывности и последовательности приобретения студентами компетенций в области профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника. Практика логически завершает осознанное и углубленное изучение дисциплин, предусмотренных учебным планом во 3 семестре для очной формы обучения.

Проведение производственной практики (по профилю специальности) и решения ее задач опирается на знания и навыки, полученные при изучении студентами таких дисциплин как «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг», «Гостиничный и ресторанный сервис» а также на практический опыт прохождения учебной практики в рамках профессионального модуля.

Вид практики	Очная форма		Продолжительность	Форма контроля
	Курс	Семестр		
Производственная практика (по профилю специальности)	2	3	1 нед	Зачет с оценкой

Таблица 1 - Место производственной практики (по профилю специальности) в структуре основной образовательной программы

Производственная практика (по профилю специальности) проходит в самостоятельно выбранной студентом организации, либо организации, предоставляемой студенту от университета на основе договоров, заключаемых между ОУ и организациями различных организационно-правовых форм.

В период прохождения практики студенты могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики (по профилю специальности). Допускается проведение практики в составе специализированных сезонных или студенческих отрядов и в порядке индивидуальной подготовки у специалистов, прошедших аттестацию и имеющих соответствующие лицензии.

С момента зачисления студентов в период практики в качестве практикантов на рабочие места на них распространяются правила внутреннего распорядка и правила охраны труда организации, с которыми они должны быть ознакомлены в установленном порядке.

Руководителями практики по профилю специальности от университета назначаются преподаватели соответствующих выпускающих кафедр.

Роль практики в системе профессиональной подготовки специалистов состоит в том, что она дает студентам необходимые навыки для дальнейшего освоения

дисциплин в рамках профессионального цикла и осуществления профессиональной деятельности.

Особое внимание в процессе организации практики следует уделять развитию навыков самостоятельного и коллективного принятия решений в области гостиничного сервиса, серьезному анализу и аргументации принимаемых решений.

4 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.01

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общекультурные и профессиональные компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	В результате прохождения практик обучающиеся должны:	
		знать	уметь
ОК-1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Место и значение своей будущей профессии (Гостиничный сервис) в обществе.	Мотивировать себя на выполнение поставленных задач.
ОК-2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Документационное обеспечение процесса бронирования.	Обрабатывать имеющуюся информацию при помощи доступных инструментов, программ бронирования.
ОК-3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Методы принятия организационно-управленческих решений.	Обосновывать принятие организационно-управленческих решений.
ОК-4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Основные методы и способы получения, хранения, переработки информации.	Применять имеющиеся знания при написании отчета о прохождении практики.
ОК-5	ОК 5. Использовать	Приемы обработки	Использовать

	информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	данных с помощью современных технических средств.	современные технические средства для решения профессиональных задач.
ОК-6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Основные способы коммуникации.	Работать в команде
ОК-7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Обязанности каждого из членов команды (подчиненных).	Эффективно использовать потенциал работников предприятия.
ОК-8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Методы самоорганизации и саморазвития.	Использовать возможности получения дополнительных знаний и навыков для повышения своей квалификации.
ОК-9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Приемы обработки данных с помощью современных технических средств.	Использовать современные технические средства для решения аналитических задач.
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов. Правила приема заказов от потребителей	Организовывать рабочее место службы Бронирования. Предоставлять информацию гостям об услугах в гостинице
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.	Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования. Правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с	Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков. Вести учет и хранение отчетных данных. Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Осуществлять гарантирование бронирования

		<p>потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</p> <p>Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования.</p> <p>Виды и способы бронирования.</p> <p>Виды заявок по бронированию и действия по ним.</p> <p>Последовательность и технологию резервирования мест в гостинице.</p> <p>Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей, организацию службы приема и размещения</p>	<p>различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема</p>
ПК 1.3	Информировать потребителя бронирования.	<p>Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.</p> <p>Основные программы бронирования, правила работы с потребителями гостиничных услуг</p>	<p>Владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; Оформлять документы по бронированию, приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p>

ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ.	Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service;	Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание.
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; документацию по учету оборудования и инвентаря гостиницы, правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы, правила обращения с магнитными ключами;	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.
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей 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.	Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

5 Структура и содержание производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.01

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая СРС и их трудоемкость в днях	Формы текущего контроля
1	2	3	4
1	Организация практики	1) Организационное собрание (инструктаж по сбору, обработке необходимого материала, по составлению отчета, заполнению календарного плана выполнения задания – (1 день)	Устная беседа с руководителем практики
2	Подготовительный этап	1) Инструктаж по технике безопасности 2) Организация рабочего места (1 день)	Опрос
3	Прохождение производственной практики (по профилю специальности)	1) Знакомство с практическими основами деятельности гостиничного предприятия по бронированию (1 день) 2) Оформление различных документов по бронированию (2 дня) 3) Выполнение работы горничной, администратора, менеджера (5 дней) 4) Обслуживание клиентов, знакомство с информационной базой и программными продуктами гостиницы (2 дня) 5) Приём заказов на бронирование от потребителей в электронной форме и (или) с использованием программного продукта (по месту проведения практики). (5 дня) 6) Аннуляция бронирования в программном продукте (по месту проведения практики). (2 дня) 7) Сбор, обработка и анализ полученной информации (1 день) <i>(Программа прохождения производственной практики представлена в Приложении А)</i>	Внесение соответствующих записей в отчет, устная беседа с руководителем практики
4	Отчетный этап	1) Оформление отчета о прохождении практики (1 день) 2) Защита отчета	Защита отчета

6 Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые при прохождении практики

В процессе организации практики руководителями от выпускающей кафедры должны применяться современные образовательные и научно-производственные технологии.

1) Мультимедийные технологии, для чего ознакомительные лекции и инструктаж студентов во время практики проводятся в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами. Это позволяет руководителям практики экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

2) Дистанционная форма консультаций во время прохождения конкретных этапов учебной практики и подготовки отчета.

3) Компьютерные технологии и информационно-справочные системы, необходимые для сбора и систематизации необходимой информации, разработки планов, проведения требуемых программой практики исследований и т.д.

4) Исследовательские методы в обучении. Дают возможность студентам самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предлагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения.

7 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов при прохождении практики

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов на производственной практике (по профилю специальности) являются:

1. Учебная литература по освоенным ранее профильным дисциплинам;
2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия (организации), на котором проходит практику студент;
3. Методические разработки для студентов, определяющие порядок прохождения и содержание практики;
4. Формы бухгалтерской, финансовой, статистической, внутренней отчетности, разрабатываемые на предприятии (организации) и инструкции по их заполнению.

Организацию и проведение практики обеспечивают университет и выпускающая кафедра. Кафедра самостоятельно определяет сроки принятия зачета по практике с учетом графиков учебного процесса. На основании изданного приказа студентам, убывающим на практику, выдается программа практики и методические рекомендации по ее выполнению.

Общее организационное и учебно-методическое руководство практикой студентов осуществляет преподаватель-руководитель практики.

Преподаватель-руководитель практики:

- проводит собрание студентов учебной группы, где подробно объясняет цели, задачи, значение и порядок прохождения практики;
- проводит консультации и оказывает помощь студентам по вопросам практики;
- контролирует посещаемость, дисциплину, отношение к процессу прохождения практики студентов, принимает меры к устранению причин и условий, способствовавших недобросовестному отношению студентов к своим обязанностям;

- контролирует соблюдение сроков прохождения практики и ее содержание;
- оценивает результаты выполнения обучающимися программы практики, в том числе анализирует представленные студентами документы.

В период прохождения практики руководитель вправе давать студентам конкретные задания (поручения), не противоречащие программе практики, контролировать их выполнение, вносить предложения для совершенствования образовательного процесса.

Студенты при прохождении практики обязаны:

- соблюдать действующие в организации Правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- выполнять все виды работ и задания, предусмотренные программой практики;
- по результатам прохождения практики составить отчет. К отчету прилагается характеристика руководителя практики от организации, участвующей в ее проведении. Кроме того, в период прохождения практики студентом ведется дневник практики, который отражает ежедневный объем выполненных работ.

Студенты имеют право по всем вопросам, возникающим в процессе практики, обращаться к заместителю директора по учебно-производственной работе, руководителям практики, мастерам производственного обучения, вносить предложения по совершенствованию организации практики.

Практика завершается зачетом с оценкой при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательного учреждения об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на студента по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

Защита отчетов по практике осуществляется в соответствии с графиком выпускающей кафедры. Студент защищает отчет по практике в установленный день преподавателю. Подведение итогов практики заключается в проверке преподавателем кафедры материалов прохождения практики, выполнения индивидуального задания, защите отчета. На зачете студент должен показать знание вопросов, которые решались во время прохождения практики.

В случае невыполнения программы практики без уважительной причины либо получения отрицательной характеристики непосредственного руководителя практики, а также признания кафедрой представленного отчета о практике как несоответствующего предъявляемым требованиям, студент направляется на практику повторно в период студенческих каникул. Студент, не прошедший практику или не получивший зачета по итогам ее прохождения, признается имеющим академическую задолженность.

8 Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

По завершению производственной практики (по профилю специальности) обучающиеся представляют на профилирующую кафедру:

- 1) Отзыв руководителя практики от предприятия.
- 2) Копии нормативных и иных документов, отражающих деятельность организации.
- 3) Путевку на практику, заверенную подписями и печатью организации.
- 4) Отчет по практике, включающий текстовые, табличные и графические материалы.
- 5) Календарный план практики.

Титульный лист отчета о прохождении практики оформляется в соответствии с Приложением Б. Структура отчета должна соответствовать содержанию практики. Отчет должен состоять из трех частей: введения, основной части и заключения.

Во введении указывается цель и задачи практики.

Основная часть отчета должна содержать:

- характеристику организации, в которой студент проходил практику (краткую характеристику создания организации, ее структуру и органы управления, виды деятельности, основные показатели деятельности);
- описание структурного подразделения организации, послужившего базой практики (положение в организации, сфера деятельности, результаты работы);
- описание работы, выполненной студентом за период практики;
- краткий анализ экономических и финансовых показателей всей организации в целом и подразделения, в котором студент проходил практику;

При описании видов выполняемой в процессе прохождения производственной практики работы необходимо подтверждать сведения заполненными первичными документами по бухгалтерскому учету имущества и источников формирования имущества организации.

В заключении формируются основные выводы, сделанные в ходе прохождения практики.

К работе, выполненной на компьютере, предъявляются следующие требования: шрифт № 14 Times New Roman, интервал – полуторный. При написании текста необходимо оставлять поля следующих размеров: слева - 30 мм., справа – 10 мм., сверху и снизу – 20 мм. Нумерация страниц сквозная, начиная со второй страницы. Объем отчета по производственной практике (по профилю специальности) – не менее 30 страниц. Отчет должен иметь ссылки на приведенные иллюстрации. Сноски могут быть приведены внизу страницы или указаны по тексту в скобках (порядковый номер источника в списке литературы).

Отчет сдается на кафедру руководителю практики. Зачет с оценкой по практике выставляется после сдачи и защиты отчета.

Защита отчета проводится в форме доклада студента по итогам практики с презентацией материалов сопровождающих доклад. В процессе защиты отчета

студент должен изложить основные результаты проделанной работы, выводы, предложения и рекомендации, подготовленные студентом для практического применения.

19 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

а) основная литература

1. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учеб. пособие для вузов по направл. подгот. «Гостинич. Дело» / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб. : Троицкий мост, 2013. - 206 с. – Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online».

2. Рассохина, Т.В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т.В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. - М. : , 2014. - 248 с.– Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online».

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

3. Уокер, Д. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Д. Уокер – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 – 880 с. – Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online»

4. Поисковые системы (Yandex, Google и др.)

5. Пакет прикладных программ Microsoft Office, 1С: Бухгалтерия, Программы по бронированию и др.

ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/search/base/?q>

Библиотека
АлтГТУ

Библиотека
АлтГТУ

10 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по производственной практике (по профилю специальности) по ПМ.01

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся в соответствии с ФГОС СПО по направлению подготовки 43.02.11 Гостиничный сервис» вырабатывает следующие *компетенции*:

- Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК 1).
- Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество (ОК 2.)
- Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность (ОК 3.).
- Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК 4)
- Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (ОК 5)
- Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями (ОК 6)
- Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий (ОК 7)
- Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации (ОК 8).
- Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности (ОК 9)
- Принимать заказ от потребителей и оформлять его .(ПК 1.1).
- Бронировать и вести документацию (ПК 1.2)
- Информировать потребителя о бронировании (ПК 1.3)
- Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений (ПК 3.1)
- Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service) (ПК 3.2)
- Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы (ПК 3.3)
- Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих (ПК 3.4)

Паспорт фонда оценочных средств по практике

№ п/п	Контролируемые этапы практики (результаты по этапам)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	Способ оценивания
1	Организация практики (<i>знание структуры отчета по производственной практике; умение заполнять календарный план выполнения задания по практике</i>)	ОК 1-5	Проверка отчета. Календарный план выполнения задания по практике	Зачет с оценкой
2	Подготовительный этап (<i>знание техники безопасности при выполнении задания по теме практики; умение организовать работу</i>)	ОК-7-9 ПК 1.1.- 1.3 ПК-3.1-3.4	Опрос устный.	Зачет с оценкой
3	Производственный этап (<i>знакомство с практическими основами деятельности службы бронирования; оформление различных первичных документов по бронированию; сбор, обработка и анализ полученной информации</i>)	ОК 1-7 ПК 1.1.- 1.3 ПК-3.1-3.4	Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации. Календарный план выполнения задания по практике	Зачет с оценкой
4	Отчетный этап (<i>оформление отчета о прохождении практики; защита отчета</i>)	ОК 1-9 ПК 1.1.- 1.3	Проверка отчета. Опрос устный.	Зачет с оценкой

При оценивании сформированности компетенций по производственной практике (по профилю специальности) используется 100-балльная шкала.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Критерий	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по традиционной шкале
При защите отчета студент показал глубокие знания вопросов, представленных в задании на практику, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на все поставленные вопросы. Практикант получил положительный отзыв от руководителя практики. Отчет в полном объеме соответствует заданию на практику.	75-100	<i>Отлично</i>

При защите отчета студент показал знания вопросов темы, оперировал данными исследования, внес обоснованные предложения. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Практикант получил положительный отзыв от руководителя практики.	50-74	<i>Хорошо</i>
Отчет по практике имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя практики имеются существенные замечания.	25-49	<i>Удовлетворительно</i>
Отчет по практике не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает требованиям, изложенным в программе практики. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В полученной характеристике от руководителя практики имеются существенные критические замечания.	<25	<i>Неудовлетворительно</i>

Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации по производственной практике (по профилю специальности), в зависимости от индивидуального задания могут быть следующими:

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. (ОК1,5, ПК 1.1)
2. Порядок предоставления услуг. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3 ПК 3.1)
3. Ответственность за предоставления услуг. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3)
4. Виды расчетов с клиентами. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3)
5. Бесплатные виды услуг. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3)
6. Значение службы бронирования. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3)
7. Функции службы бронирования. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3)
8. Ситуация досрочного выезда гостя из гостиницы. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3)
9. Особенность работы в сфере гостиничного хозяйства. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3, ПК 3.1-3.4)
10. Факторы оказывающие влияние на предпочтения клиентов при выборе гостиницы. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3, ПК 3.1-3.4)
11. Функции службы бронирования. (ПК 1.1-1.3)
12. Работа службы бронирования. (ПК 1.1-1.3)
13. Порядок регистрации и размещения гостей. (ПК 1.1-1.3)
14. Методы обслуживания службы бронирования. (ПК 1.1-1.3)
15. Правила обслуживания гостей. (ПК 1.1-1.3)
16. Использование Интернета для бронирования мест и номеров в гостиницах РФ. (ПК 1.1-1.3)
17. Бронирование гостиниц за рубежом. (ПК 1.1-1.3)
18. Бронирование для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов. (ПК 1.1-1.3)
19. Ведение телефонных разговоров при бронировании. (ПК 1.1-1.3)

Автор ИИИИ Биттер Н.В., доцент каф М

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

«25» 10 2017 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой ИИИИ И.Н. Сычева

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета ИЭиУ

«16» 11 2017 г., протокол № 3

Директор ИЭиУ ИИИИ И.Н. Сычева

Директор колледжа ИЭиУ ИИИИ С.Г. Андреев

«18» 11 2017 г.

Согласовано:

Начальника отдела практик
и трудоустройства

ИИИИ

М.Н. Нохрина

«5» 12 2017 г.

Приложение А

Примерный план заданий производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

Наименование задания	Содержание задания
Введение в профессию - установочная конференция	1.Формы организации труда, режим работы и правила внутреннего распорядка на производственной практике. 2.Вводный инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. 3.Санитарно-гигиенические требования к работникам предприятий гостиничного сервиса.
Прием и оформление заказов от потребителей	Организация работы службы бронирования. 2. Бронирование номеров в гостинице.
Бронирование и ведение документации	1.Оформлять заказы на бронирование номеров и дополнительных услуг в гостиниц. 2. Аннулировать бронирование. 3.Отмена бронирования. 3.Оформлять бланки по бронированию. 4.Составлять и оформлять отчетов по бронированию.
Информирование потребителя о бронировании	1.Информировать потребителя о бронировании в Интернете. 2. Информировать потребителя о бронировании по телефону/факсу. 3.Ведение телефонных переговоров при бронировании гостиничных услуг.

Приложение Б
Титульный лист Отчета о прохождении производственной практики
(по профилю специальности)

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

Колледж института экономики и управления
Кафедра «Менеджмент»

Отчет защищен с оценкой _____

Руководитель от вуза _____

(подпись)

«___» _____ 201_г.

ОТЧЕТ
о производственной практике (по профилю специальности)
43.02.11. __.0000

Студент группы _____ (И.О.Фамилия)

Руководитель практики _____ (И.О.Фамилия)
(должность, ученое звание)

Барнаул 201_ г.
Приложение В

Задание по производственной практике (по профилю специальности)

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Алтайский государственный технический университет им. И.И.
Ползунова» (АлтГТУ)

Колледж института экономики и управления
Кафедра «Менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой _____ Сычева И.Н.
(подпись)
« ____ » _____ 201__ г.

ЗАДАНИЕ

по производственной практике (по профилю специальности)

студенту группы _____
(ф.и.о. студента)

направление 43.02.11 «Гостиничный сервис»

База практики _____

Сроки практики с « » июня 201_ г. по « » июля 201_ г.

обобщенная формулировка задания

Календарный план выполнения задания

	Дата	Подпись
--	------	---------

практики (по профилю специальности)

**Отзыв о прохождении производственной практики (по профилю специальности)
по ПМ.01. «Бронирование гостиничных услуг»**

(фамилия, имя, отчество практиканта, сроки прохождения практики)

1. Выполняемая работа _____

2. Отношение к порученной работе _____

3. Оценка уровня теоретической и практической подготовки студента _____

4. Оценка коммуникативной культуры _____

5. Общая характеристика студента-практиканта _____

6. Замечания и предложения по содержанию практики _____

Рекомендуемая оценка за практику _____

Подпись руководителя _____