


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 2017 г.

Программа производственной практики

по профессиональному модулю ПМ.05 «Выполнение работы по одной или
нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение
работ по профессии 200063 Администратор гостиницы (дома отдыха)»

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 ПМ.05 в структуре основной образовательной программы.....	4
4 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практики по ПМ.05.....	5
5 Структура и содержание производственной практики по ПМ.05.....	11
6 Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые при прохождении производственной практики.....	12
7 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов при прохождении производственной практики.....	12
8 Формы промежуточной аттестации (по итогам практики).....	13
9 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики.....	15
10 Материально-техническое обеспечение производственной практики.....	16
11 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по производственной практике по ПМ.05.....	17
12 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	18
13 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	19
Приложение А – Примерный план заданий производственной практики(по профилю специальности) по ПМ.05 «Выполнение работы по одной или несколько профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работы по профессии 200063 Администратор гостиницы (дома отдыха)».....	22
Приложение Б – Титульный лист Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности)	24
Приложение В – Задание по производственной практике (по профилю специальности).....	25
Приложение Г - Примерная форма отзыва руководителя о прохождении производственной практики (по профилю специальности).....	27

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 является получение практических навыков выполнения работ по профессии Администратор гостиницы (дома отдыха). Производственная практика (по профилю специальности) решает задачу овладения базовыми практическими навыками выполнения работ.

Содержание производственной практик обеспечивает получение у студента общего представления о специфике функционирования предприятия сферы гостеприимства и особенностях его будущей профессиональной деятельности и определяется Программой производственной практики.

2 Задачи производственной практики (по профилю специальности)

Задачами производственной практики (по профилю специальности) являются:

- освоение работы с различными источниками информации, обеспечивающими будущую профессиональную деятельность;
- получение навыков работы в различных отделах предприятия гостеприимства ;
- развитие навыков работы в малых группах;

- развитие навыков выполнения работ по профессии Администратор гостиницы (дома отдыха).

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

3 Место производственной практики по ПМ.05 в структуре основной образовательной программы

Практика студентов образовательных учреждений высшего профессионального образования является составной частью основной образовательной программы среднего профессионального образования.

Организация производственной практики 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 2 семестре по очной форме обучения.

Проведение производственной практики (по профилю специальности) и решения ее задач опирается на знания и навыки, полученные при изучении студентами дисциплины «Гостиничный и ресторанный сервис», «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг», «организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», «Коммуникативные технологии в сфере обслуживания».

Вид практики	Очная форма		Продолжительность	Форма контроля
	Курс	Семестр		
Производственная практика	1	2	1 нед	Комплексный зачет с оценкой

Таблица 1 - Место производственной практик (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, по его собственному желанию, оформленному в виде заявления, из имеющейся базы практики.

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.

Производственная практика (по профилю специальности) проходит в местах базы практик (гостиничных предприятиях, санаториях, домах отдыха, туристских базах) по договоренности. Производственная практика является обязательной. Практика проводится непрерывно – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени. Способ проведения практики – выездная, стационарный.

4 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практики по ПМ.05

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

Код компетенции	Формулировка компетенции	Результаты прохождения практики	
		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.	Способы приема, размещения, выписки гостей. Документационное обеспечение данной деятельности	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 потребителями при бронировании;	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 различными методами;

		<p>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>использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема</p>
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.	<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 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<p>организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп,</p>	<p>организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)</p>

		корпоративных гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	основные и дополнительные услуги, предоставляемы гостиницей; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы.	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания	готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих,

			выписавшихся, отъезжающих)
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита	выполнять обязанности ночного портье
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 при приемке номерного фонда, проживании и выписки гостей.	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 актирования 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	Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

		возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом	Выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги. ;
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.	Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования. Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	Формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Методы изучения и анализа предпочтений потребителя. Потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта	Проводить сегментацию рынка. Оценивать эффективность сбытовой политики выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность.
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.	Разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг.

5 Структура и содержание производственной практики по ПМ.05

№ 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	Подготовительный этап	<ol style="list-style-type: none"> 1) Организационное собрание 2) Инструктаж по технике безопасности 3) Организация рабочего места (1 день) 	Устная беседа с руководителем практики
2	Прохождение производственной практики (по профилю специальности)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ознакомление с предприятием гостиничного сервиса и деятельностью службы приема и размещения гостей. Изучение организационных документов. (1 день) 2) Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений. Технология выполнения работ по должности администратора гостиницы) (1 день) 3) Выполнение процедуры приема, регистрации и размещения VIP, индивидуальных гостей/ туристских групп/ иностранных туристов. Осуществлять расчет с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг, организовать отъезд гостей. Выполнять процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены. (1 день) 4) Осуществлять подготовку проекта договоров. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. (1 день) 5) Сбор, обработка и анализ полученной информации (1 день) <p><i>(Программа прохождения производственной практики представлена в Приложении Б)</i></p>	Внесение соответствующих записей в отчет, устная беседа с руководителем практики
3	Отчетный этап	<ol style="list-style-type: none"> 1) Оформление отчета о прохождении практики (1 день) 2) Зачет с оценкой 	Защита отчета

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

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

1) Ознакомительные лекции и инструктаж студентов во время практики проводятся в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами.

2) Это позволяет руководителям практики экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

3) Дистанционная форма консультаций во время прохождения конкретных этапов производственной практики и подготовки отчета.

4) Компьютерные технологии и информационно-справочные системы, необходимые для сбора и систематизации необходимой информации.

5) 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 производственной практики

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов на производственной практике являются:

1. Учебная литература по освоенным ранее профильным дисциплинам;
2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия (организации), на котором проходит учебную практику студент;
3. Методические разработки для студентов, определяющие порядок прохождения и содержание производственной 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:

- подчиняться внутреннему распорядку работы по месту прохождения практики;
- выполнять все виды работ, которые не противоречат функциям предприятия, учреждения и организации и не угрожают здоровью практикующихся студентов;
- выполнять программу и конкретные задания практики и представить отчет в установленный срок.

В период прохождения практики студент составляет письменный отчет. Защита отчетов о практике осуществляется в соответствии с графиком выпускающей кафедры. Студент защищает отчет о практике в установленный графиком день преподавателю. Подведение итогов практики заключается в проверке преподавателем кафедры материалов прохождения практики, выполнения индивидуального задания, защите отчета. 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 подготавливают отчет о прохождении практики, предоставляют его преподавателю в печатном виде и проходят его защиту. Для оформления отчета студенту предоставляется в конце практики 1 день. Срок сдачи отчета - последний день практики.

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

Во введении указывается цель и задачи практики.

В основной части содержатся сведения о выполненной студентом работе, а также краткое описание его деятельности. Также отражается развернутый отчет о методах решения поставленных перед ним задач и ответы на вопросы, поставленные в задании на 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 должен составлять не менее 15 страниц, 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.

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

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. Дунец, А.Н. Туризм и гостиничное хозяйство в регионах России: учебное пособие /А. Н. Дунец, И. А. Белая.- Барнаул : Изд-во АлтГТУ , 2015 - 285 с. - Режим доступа: http://new.elib.altstu.ru/eum/download/sit/Dunec_tgx.pdf

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

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

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

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

Библиотека
АлтГТУ

10 Материально-техническое обеспечение производственной практики

Материально-технический блок, обеспечивающий учебную практику, включает:

- компьютерная техника;
- программное обеспечение;
- доступ к сети Интернет.

11 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по производственной практике по ПМ.05

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

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 (ОК1)

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. (ОК3)

Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. (ОК4)

Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. (ОК 5).

Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.(ОК6)

Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. (ОК7)

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.(ОК8)

Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.(ОК9)

Принимать заказ от потребителей и оформлять его .(ПК 1.1).

Бронировать и вести документацию (ПК 1.2)

Информировать потребителя о бронировании (ПК 1.3)

Принимать, регистрировать и размещать гостей. (ПК 2.1).

Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. (ПК 2.2)

Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.(ПК 2.3.)

Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.(ПК 2.4.)

Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.(ПК 2.5.)

Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ПК 2.6.)

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.)

Выявлять спрос на гостиничные услуги. (ПК 4.1)

Формировать спрос и стимулировать сбыт (ПК 4.2)

Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг (ПК 4.3)

Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. (ПК 4.4)

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 1-9	Проверка отчета. Календарный план выполнения задания по практике	Комплексный зачет с оценкой
2	Производственный этап (<i>знакомство с практическими основами деятельности службы приема, размещения и выписки гостей; оформление договоров на вселение и т.д.; сбор, обработка и анализ полученной информации</i>)	ОК 1-7 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1.- 2.6 ПК-3.1-3.4 ПК 4.1-4.4	Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации. Календарный план выполнения задания по практике	Комплексный зачет с оценкой
3	Отчетный этап (<i>оформление отчета о прохождении практики; защита отчета</i>)	ОК 1-7 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1.- 2.6 ПК-3.1-3.4 ПК 4.1-4.4	Проверка отчета. Опрос устный.	Комплексный зачет с оценкой

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

При оценивании сформированности компетенций по производственной практике 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. 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.	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.	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.	<25	<i>Неудовлетворительно</i>

13 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

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

1. Правовые особенности регулирования труда администратора гостиницы. (ОК 1-9)
 2. Имущественная ответственность индивидуальных предпринимателей в сфере гостиничного сервиса. (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
 3. Правовое положение субъектов предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса. (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
 4. Правовое регулирование договоров по оказанию услуг гостиничного сервиса. (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
 5. Трудовой договор в сфере гостиничного сервиса. (ОК 1-9)
 6. Виды административных правонарушений и административной ответственности, применяемых в сфере гостиничного сервиса. (ОК 1-9)
 7. Требования к приему и выписке гостей(ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
 8. Организация работы по охране труда на предприятиях гостиничного сервиса. (ПК 3.1-3.4, ПК 2.1-2.6)
 9. Перспективы реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы) (ОК 1-9)
 10. Управление персоналом в гостиничном предприятии. (ОК 1-9)
- Учредительные документы организации (свидетельство о регистрации, свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе), в которой студент проходит производственную практику (ПК 3.1-3.4, ПК 2.1-2.6).
11. Штатное расписание, организационная структура управления службы приема и размещения. (ПК 3.1-3.4, ПК 2.1-2.6)
 12. Должностные инструкции работников среднего управляющего персонала предприятия гостиничного сервиса (ПК 3.1-3.4, ПК 2.1-2.6)
 13. Заказ на размещение и обслуживание гостей(ПК 3.1-3.4, ПК 2.1-2.6)
 14. Регистрационная карта – анкета проживающего (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
 15. Визитная карта – (карта гостя) (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
 16. Договор с турагентством по установленной форме (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
 17. Счета за проживание(ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
 18. Акт выполненных работ (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
 19. Карта движения номерного фонда («шахматка») (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
 20. Кассовая книга – отчет о движении средств(ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)

21. Карточка гостей(ОК 1-9, ПК 2.1-2.6).
22. Сегментация рынка гостиничных услуг (ПК 4.1).
23. Характеристики гостиничных услуг (ПК 4.1).
24. Формирование спроса и стимулирование сбыта гостиничных услуг (ПК 4.2).
25. Подбор оптимального гостиничного продукта (ПК 4.2).
26. Практические рекомендации по формированию спроса (ПК 4.2).
27. Стимулирование сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов (ПК 4.2).
28. Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг (ПК 4.3).
29. Выявление конкурентоспособности организации (ПК 4.3).
30. Эффективность сбытовой политики (ПК 4.3).
31. Средства распространения. Эффективность рекламы (ПК 4.3).
32. Разработка комплекса маркетинга. (ПК 4.4).
33. Комплекс маркетинга. Средства распространения (ПК 4.4).
34. Содержание рекламных материалов (ПК 4.4).
35. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. (ОК1,5, ПК 1.1)
36. Порядок предоставления услуг. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3 ПК 3.1)
37. Ответственность за предоставления услуг. (ОК1-9, ПК 1.1-1.3)
38. Совершенствование службы приема и размещения на примере гостиничного предприятия (ОК 1-9, ПК 2.1-2.3)
39. Перспективы реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы) (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4)
40. Управление персоналом в гостиничном предприятии. (ОК 1-9)

Автор  Биттер Н.В., доцент каф М

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

« 25 » 10 2017 г., протокол № 2

Заведующий кафедрой



И.Н. Сычева

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета ИЭиУ

« 16 » 11 2017 г., протокол № 3

Директор ИЭиУ



И.Н. Сычева

Директор колледжа ИЭиУ



С.Г. Андреев

« 17 » 11 2017 г.

Согласовано:

Начальника отдела практик
и трудоустройства



М.Н. Нохрина

« 14 » 12 2017 г.

Приложение А

Примерный план заданий производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.05 «Выполнение работы по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по профессии 200063 Администратор гостиницы (дома отдыха)»

Наименование задания	Содержание задания
1. Ознакомиться с предприятием гостиничного сервиса и деятельностью службы приема и размещения гостей. Изучение организационных документов.	1.1. На основе анализа организационных документов определить: цели, миссию предприятия, ее адрес; правовой статус формы деятельности; функциональное назначение - профиль, основные направления деятельности гостиницы, характер выполняемых услуг. 1.2. Назвать основные структурные подразделения гостиницы, их штатный состав работников. 1.3. Нарисовать структуру предприятия и схему взаимодействия между структурными подразделениями гостиницы и партнерами. 1.4. Нарисовать структуру службы приема и размещения гостей и описать схему ее взаимодействия с другими структурными подразделениями гостиницы. 1.5. Изучить организационные документы - Свидетельство о регистрации, Свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе, Устав предприятия, Положение о персонале – копии приложить к отчету; 1.5. Пройти инструктаж по технике безопасности и данные инструктажа представить в отчете в виде выписки.
2. Организовать свое рабочее место как сотрудника службы приема и размещения гостей	2.1. Описать выполнение функциональных обязанностей среднего управляющего персонала предприятия гостиничного сервиса или приложить должностные инструкции (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу); 2.2. Проанализировать наличие справочных и рабочих материалов с презентацией их в отчете; 2.3. Проверить офисное оборудование – дать описание имеющегося оборудования в отчете.
3. Выполнить процедуры приема, регистрации и размещения VIP, индивидуальных гостей/ туристских групп/ иностранных туристов.	3.1. Применить технологии предоставления основных и дополнительных услуг проживающим гостям. Выполнить краткое описание особенностей регистрации VIP-гостей, индивидуальных гостей, туристских групп, иностранных туристов в конкретной гостинице с использованием документов приема, регистрации и размещения. Подготовить приложения документов.
4. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время	4.1. Показать в отчете, как предоставляется информация потребителю о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице на примере используемых в данной гостинице документов.

проживания в гостинице;	Подготовить приложения документов
5. Осуществить подготовку проекта договоров.	5.1. Выполнить краткое описание вариантов договоров, применяемых в данной гостинице и их оформление студентом, как самостоятельное или с помощью куратора – руководителя практики на предприятии. Подготовить приложения документов
6. Осуществить подготовку проекта договоров Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	6.1. Показать в отчете, каким образом контролируется оказание перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору) в соответствии с принятыми соглашениями. Подготовить приложения документов.
7. Осуществить расчет с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг, организовать отъезд гостей	7.1. Оформить документы по процессу в соответствии с требованиями гостиничного предприятия самостоятельно и/или с помощью руководителя практики на предприятии. Подготовить приложения документов.
8. Осуществить расчет с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг, организовать отъезд гостей Выполнить процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	8.1. Выполнить обязанности ночного портье. Определить алгоритм действий ночного портье. Подготовить приложения документов.
	8.2. Выполнить краткое описание процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены. В отчете показать, каким образом осуществлена вами поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, отъезжающих). Подготовить приложения документов.
	8.2. Документально подтвердить ведение учета использования номерного фонда (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).
	8.3. Показать в отчете ведение картотеки гостей. 8.4. Оформить финансовый отчет по смене самостоятельно и/или с помощью руководителя практики на предприятии. Подготовить приложения документов
9. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений.	Виды уборок. Организация обслуживания клиентов
10. Оформить отчет	9.1. Требования к предоставлению материалов: Все материалы (описание, таблицы, схемы, презентации) следует предоставить по порядку выполнения заданий в мягком скоросшивателе с файлами. 9.2. Обязательно документальное подтверждение Ваших действий по отчету.

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 ИЭиУ
Кафедра «Менеджмент»

Отчет защищен с оценкой _____

Руководитель от вуза _____

(подпись)

«__» _____ 201_ г.

ОТЧЕТ
о производственной практике (по профилю специальности)
43.02.11 «гостиничный сервис»

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 ИЭиУ
Кафедра «Менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ:

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

ЗАДАНИЕ

по производственной практике

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

Приложение Г

Примерная форма отзыва руководителя о прохождении производственной практики (по профилю специальности)

Отзыв о прохождении производственной практики (по профилю специальности)
по ПМ.05. «Выполнение работы по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (Выполнение работ по профессии 200063 Администратор
гостиницы (дома отдыха))»

(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 _____