


УТВЕРЖДАЮ
Директора колледжа
М.М. Данилова
«__» _____ 20__ г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПРЕДДИПЛОМНАЯ)

по программе подготовки специалистов среднего звена

по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

(базовый уровень)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ.....	10
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ.....	12
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ.....	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ.....	17

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

1.1. Место производственной (преддипломной) практики в структуре образовательной программы

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ), в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО), 43.02.11 Гостиничный сервис, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ВПД: 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.

ВПД: 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 заключение 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 гостя.

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

ВПД: 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.

ВПД: 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.

Администратор гостиницы

Организовывать работу службы приема и размещения

Работа администратором гостиницы

Использовать современных технологий в гостиничной индустрии

1.2. Цели и задачи производственной (преддипломной) практики

Производственная (преддипломная) практика направлена на углубление первоначального практического опыта обучающегося, 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.

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения программы производственной (преддипломной) практики должен:

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей
- выполнение бронирования и ведение его документального обеспечения
- информирования потребителя о бронировании

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных клиентов, компаний, турагентств и операторов;

- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

иметь практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- 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);
- выполнять обязанности ночного портье;

знать:

- 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;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- 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

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

уметь:

- организовывать и 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 стандарту и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- 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;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

знать:

- порядок организации 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 получение готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере гостиничного имущества;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях
- правила обращения с магнитными ключами;
- 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

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

иметь практический опыт:

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга.

уметь:

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

знать:

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламных услуг гостиниц и гостиничного продукта.

ПМ.05 Администратор гостиницы

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей
- выполнение бронирования и ведение его документального обеспечения
- информирования потребителя о бронировании
- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовка счетов и организация отъезда гостей;
- проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы.

уметь:

- организовывать хранение ценностей гостей;

- организовывать работу, передачу дел при окончании смены;
- организовывать транспортное обслуживание гостей;
- осуществлять расчет за гостиничные услуги, выполнять кассовые операции;
- работать с жалобами гостей, разрешать конфликтные ситуации;
- бронировать гостиничные номера;
- регистрировать и размещать гостей, осуществлять паспортный и визовый режим;
- оказывать гостям помощь в выборе культурной программы;
- вести деловую документацию;
- вести информационную базу данных службы приема и размещения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- владеть методами психологической защиты при общении с конфликтными людьми;
- владеть способами и стилями разрешения различных конфликтных ситуаций;
- предупреждать, регулировать и разрешать типичные конфликты;
- предупреждать конфликты в межличностном общении;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;

знать:

- нормы и правила профессионального поведения и общения;
- принципы обеспечения безопасности проживания и работы в гостинице;
- принципы эксплуатации современных средств коммуникации;
- принципы взаимодействия со смежными службами и сторонними организациями;
- действия по оказанию первой помощи в экстремальных ситуациях;
- основные причины и типы социальных конфликтов, закономерностей их возникновения, развития и разрешения;
- формирование представления об основных стадиях и способах управления конфликтным процессом.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Результатом производственной (преддипломной) практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД), в том числе общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результатов практики
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.
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.
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.
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
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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

3.1. Содержание обучения по программе производственной (преддипломной) практики

Наименование профессионального модуля (ПМ), МДК и тем производственной (преддипломной) практики (производственного обучения)	Содержание учебного материала	Объем часов
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг		
МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг		
Тема 1. Техника безопасности на рабочем месте.	Знакомство с гостиницей. Вводный инструктаж и инструктаж по технике безопасности, пожарной безопасности на рабочем месте. Соблюдение санитарно-гигиенических требований. Знакомство с правилами внутреннего трудового распорядка.	6
Тема 2. Принятие заказа от потребителя и оформление его.	Организация рабочего места. Прием заказа на бронирование: использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.	6
Тема 3. Бронирование и ведение документации.	Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения; осуществление гарантированного бронирования различными методами. Составление и оформление различных видов заявок и бланков; ведение учета и хранения отчетных данных; аннулирование заявок на бронирование,	6
Тема 4. Информирование потребителей о бронировании.	Консультировать потребителей о применяемых способах бронирования. Владение технологией ведения телефонных переговоров	6
Всего		24
ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей		
МДК 02.01. Организация деятельности службы приема и размещения и выписки гостей		
Тема 1. Прием, регистрация и размещение гостей.	Осуществление приема, и размещения гостей, регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Осуществление поддержки информационной базы данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	6
Тема 2. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах.	Предоставление достоверной информации гостям о видах услуг, предоставляемых в гостинице; информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.	12
Тема 3. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Принятие участия в подготовке проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6

Тема 4. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.	Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах	6
Тема 5. Произведение расчетов с гостями, организация отъезда и проводов гостей.	Подготовка и оформление счетов за проживание и дополнительные услуги. Организация отъезда и проводов гостей. Оформление трансферов.	12
Тема 6. Координирование процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Оставлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). Проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены. Выполнять обязанность ночного портье. Подготовка отчета по окончанию смены.	6
Всего		48
ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		
Тема 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы: составление задания на уборку, контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Организация и оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания. Осуществление контроля за соблюдением персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.	6
Тема 2. Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Предоставление услуги питания в номерах: комплектация сервировочную тележки room-serve; осуществление сервировки столов, подачи различных блюд и напитков, уборка использованной посуды. Составление счетов за обслуживание.	6
Тема 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.	Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационной ведомости. Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним.	6
Тема 4. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Обеспечение хранения ценностей проживающих: предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	6

		Всего	24
ПМ.04. Продажи гостиничного продукта			
МДК 04.01. Организация продаж гостиничного продукта			
Тема 1. Выявление спроса на гостиничные услуги	Изучение и анализ в потребностях гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта.		6
Тема 2. Формирование спроса и стимулирование сбыта.	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги. Проведение сегментации рынка, оценка эффективности сбытовой политики.		6
Тема 3. Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации. Разработка гостиничных продуктов в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и оптимальной номенклатуры услуг. Сбор и анализ информации о ценах.		6
Тема 4. Принятие участия в разработке комплекса маркетинга.	Участия в разработке комплекса маркетинговых мероприятий: участие в маркетинговых исследованиях; выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности; формулирование содержания рекламных материалов. Осуществление сбора и обработки маркетинговой информации: разработка анкет и опросных листов; составление отчетов по результатам исследования и интерпретирование результатов.		6
		Всего	24
ПМ.05. Администратор гостиницы			
Тема 1. Организация работы службы приема и размещения.	Составление положение о службе приема и размещения. Формирование должностных инструкций работников службы и контроль за их выполнением. Разработка стандартов обслуживания.		6
Тема 2. Принятие участия в мероприятиях по повышению квалификации обслуживающего персонала гостиницы.	Разработка информационных листов, памяток для сотрудников службы. Составление графика повышения квалификации. Составление планов брифингов для персонала.		6
Тема 3. Работа с жалобами гостей.	Рассмотрение возникающих конфликтных ситуаций, анализ причин их возникновения, принятие мер по их устранению.		6
Тема 4. Современные технологии в гостиничной индустрии.	Использование современных способов бронирования (электронные системы бронирования), работа с сайтом гостиницы по его продвижению, использование АСУ при работе администратора.		4
		Всего	22
		Защита отчетов по практике	2
		Всего часов:	144

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

4.1. Документация, необходимая для проведения практики

- Положение о практике обучающихся;
- Рабочая программа производственной (преддипломной) практики;
- График проведения практики;

4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная (преддипломная) практика проводится в организациях любой формы собственности способных обеспечить условия проведения практики в соответствии с требованиями рабочей программы производственной (преддипломной) практики. Реализация рабочей программы производственной (преддипломной) практики предполагает наличие прямых договоров с предприятиями / организациями, которые заключаются на долгосрочной основе либо индивидуально на каждого обучающегося на конкретный период прохождения производственной (преддипломной) практики.

4.3. Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. Администратор гостиницы: учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования / Н.В. Павлова. - М.: Издательский центр "Академия", 2013. - 80 с.
2. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студентов учреждений СПО / М. А. Ёхина. - М.: Издательский центр "Академия". - 2014. - 240 с.
3. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Г.В. Рыбачек, Н.Г. Можаяева. — АльфаМ : ИНФРА-М, 2017. — 336 с., сетевой доступ, URL: www.znanium.com, дата обращения 15.09.2017 г.
4. Лукина А.В. Маркетинг: Уч. пос. для СПО. - М.: Инфра-М, 2013. - 240 с.
5. Маркетинг: учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. В.П. Федько. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: ИНФРА-М: Академ-центр, 2017. – 368 с., сетевой доступ, URL: www.znanium.com, дата обращения 15.09.2017 г.
6. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие / М.А. Ёхина. - М.: Издательский центр "Академия", 2013. - 240с.
7. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: АльфаМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с., сетевой доступ, URL: www.znanium.com, дата обращения 15.09.2017 г.
8. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студентов учреждений СПО / И.И. Потапова. - М.: Издательский центр "Академия". - 2015. - 320 с.

9. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Е.И. Мазилкина., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 320 с.
10. Основы конфликтологии: Уч. / Г.И. Козырев. - 2 изд. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014 - 240 с.
11. Прием, размещение и выписка гостей: учебник / М.А. Ёхина. - М.: Издательский центр "Академия", 2014. - 304 с.
12. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 304 с., сетевой доступ, URL: www.znanium.com, дата обращения 21.01.2018 г.
13. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие/Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: АльфаМ, ИНФРА-М, 2016. - 256 с., сетевой доступ, URL: www.znanium.com, дата обращения 15.09.2017 г.

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса производственной (преддипломной) практики

Производственная (преддипломная) практика проводится непрерывно после освоения учебной практики и производственной (по профилю специальности) практики.

4.5. Кадровое обеспечение производственной (преддипломной) практики

Директор образовательного учреждения:

- осуществляет общее руководство и контроль над практикой;
- утверждает график проведения практики;
- рассматривает аналитические материалы по организации, проведению и итогам практики.

Руководитель практики:

- участвует в оценке общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения производственной (преддипломной) практики;
- контролирует ведение документации по практике;
- совместно с преподавателем разрабатывает программу практики.

Преподаватель профессиональных модулей:

- разрабатывает программу по производственной (преддипломной) практике;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- проводит индивидуальные или групповые консультации в ходе практики.

Руководитель практики от организации:

- участвуют в определении процедуры оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций;
- оценивают результаты практики обучающихся;

- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных обучающимися в период прохождения практики;
- обеспечивают безопасные условия прохождения практики обучающимися.

4.6. Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Реализация ППССЗ по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины(модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла; эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководство практикой от организации (предприятия) осуществляют сотрудники, имеющие среднее специальное или высшее образование, соответствующее профилю модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

4.7. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Обучающиеся в период прохождения производственной (преддипломной) практики обязаны:

- соблюдать действующие правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов по производственной (преддипломной) практике осуществляется руководителем практики от организации и руководителем практики от Колледжа.

В период прохождения производственной (преддипломной) практики обучающимся ведется дневник практики, в котором фиксируются выполняемые им работы и выставляется оценка руководителем практики от организации по 5 бальной системе.

По результатам практики обучающимся составляется письменный отчет. Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в программе Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Цвет шрифта – черный, межстрочный интервал – полупетличный, шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.

По результатам производственной (преддипломной) практики руководителем практики от организации формируется аттестационный лист, в котором фиксируется степень освоения общих и профессиональных компетенций в период прохождения производственной (преддипломной) практики. Характеристика, содержащая сведения об уровне освоения обучающимися профессиональных и общих компетенций

Отчет по производственной (преддипломной) практике включает в себя:

1. Задание на производственную практику;
2. Дневник производственной (преддипломной) практики;
3. Аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике;
4. Характеристика по производственной (преддипломной) практике;
5. Практическая часть отчета по практике включает главы и параграфы в соответствии с программой и заданием на практику;
6. Приложения (при наличии).

Производственная (преддипломная) практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного результата, отраженного в аттестационном листе по производственной (преддипломной) практике подписанного руководителем практики от организации, характеристике подписанной руководителем практики от организации, полноты и своевременности предоставления отчета по производственной (преддипломной) практике.

Дифференцированный зачет проходит в виде собеседования.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 – 1.3	Принимать заказ от потребителей и оформлять его Бронировать и вести документацию. Информировать потребителя о бронировании.	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Дневник производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике. ДЗ по производственной (преддипломной) практике.
ПК 2.1 – 2.6	Принимать, регистрировать и размещать гостей. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. Обеспечивать выполнение договоров об	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Дневник производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттеста-

	оказании гостиничных услуг. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	ционный лист по производственной (преддипломной) практике. ДЗ по производственной (преддипломной) практике.
ПК 3.1-3.4	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service) Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Дневник производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике. ДЗ по производственной (преддипломной) практике.
ПК 4.1-4.4	Выявлять спрос на гостиничные услуги Формировать спрос и стимулировать сбыт Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Дневник производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике. ДЗ по производственной (преддипломной) практике.
ОК 01.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.
ОК 02.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.
ОК 03.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.

ОК 04.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.
ОК 05.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.
ОК 06.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.
ОК 07.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.
ОК 08.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.
ОК 09.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.

В целях обеспечения единства требований к результатам производственной (преддипломной) практики, используются следующие уровни сформированности компетенций:

- высокий;
- средний;
- низкий.

Ниже представлена характеристика планируемых результатов обучения (показателей) для каждого уровня формирования компетенции, а также представлена шкала оценивания результатов обучения с описанием критериев оценивания.

Характеристика уровней освоения профессиональных компетенций, отраженных в аттестационном листе		
Высокий	Достигнутый уровень является основой для формирования общекультурных и профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС СПО.	Обучающийся способен использовать сведения из различных источников для успешного решения поставленной практической задачи
Средний	Обучающийся демонстрирует результаты на уровне осознанного владения учебным материалом и практически умениями, навыками и способами деятельности	Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения поставленной практической задачи
Низкий	Обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми практическими умениями	Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практических задач
Не освоен	Обучающийся не обладает необходимой системой знаний и не владеет практическими умениями	Обучающийся не способен понимать и интерпретировать полученную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практических задач

Критерии оценивания, отраженные в дневнике производственной (преддипломной) практики	
«Отлично»	Выполнение работ в соответствии с заданием практики с без ошибок. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения практических заданий. НЕ требуется помощь руководителя практики для их выполнения и оформления. Точное соблюдение всех требований руководителя практики
«Хорошо»	Выполнение работ в соответствии с заданием практики с несущественными ошибками, исправленными самостоятельно. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения заданий. Требуется незначительная помощь руководителя практики для их выполнения и оформления. Достаточное соблюдение требований руководителя практики.
«Удовлетворительно»	Выполнение работ в основном в соответствии с заданием практики с некоторыми неточностями, исправляемыми с помощью руководителя. Недостаточно уверенное владение теоретическими знаниями для применения их с целью выполнения заданий. Требуется помощь руководителя практики. Удовлетворительное соблюдение требований руководителя практики.
«Неудовлетворительно»	обучающийся не имеет необходимых теоретических знаний и не может самостоятельно работать. Допускает грубые ошибки в работе. Не соблюдает требований руководителя практики.

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Санкт-Петербургский колледж туризма и предпринимательства»**

специальность **43.02.11** Гостиничный сервис

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКЕ

с «___» _____ 20__ по _____ 20__

студента _____ группы

(Ф.И.О.)

Руководитель практики от колледжа:

(Ф.И.О.)

Санкт-Петербург
20__ г.

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Санкт-Петербургский колледж туризма и предпринимательства»**

Задание на производственную (преддипломную) практику

Наименование тем программы по преддипломной практике	Производственные задания
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг	
Тема 1. Прохождение инструктажа по технике безопасности. Знакомство с организацией.	Знакомство с гостиницей. Вводный инструктаж и инструктаж по технике безопасности, пожарной безопасности на рабочем месте. Соблюдение санитарно-гигиенических требований. Знакомство с правилами внутреннего трудового распорядка.
Тема 2. Принятие заказа от потребителей и оформление его.	Порядок приема и оформления заявки на бронирование (примеры заявок).
Тема 3. Бронирование и ведение документации.	Порядок бронирования номеров в соответствии с заявкой и оформление документации (заполнение «шахматки»).
Тема 4. Информирование потребителя о бронировании.	Составление ответов на заявки по бронированию (примеры подтверждения заявки, отказа бронирования, аннуляции заявки).
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей.	
Тема 1. Прием, регистрация и размещение гостей.	Порядок регистрации гостей (примеры заполнения анкет гостя, карт гостя).
Тема 2. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах.	Перечень услуг, предоставляемых в гостинице.
Тема 3. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Проект договора гостиницы с турфирмой.
Тема 4. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.	Порядок контроля за выполнением договоров (пример гарантийного письма)
Тема 5. Проведение расчетов с гостями, организация отъезда и проводов гостей.	Технология расчета с гостем (оформление счета за проживание и дополнительные услуги).
Тема 6. Координирование процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Перечень документов, оформляемых при передаче смены. Функциональные обязанности ночного портье.

Наименование тем программы по преддипломной практике	Производственные задания
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	
Тема 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Составление задания на работу горничной дневной смены или графика работы горничных на месяц. Технология проведения одного из видов уборочных работ.
Тема 2. Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Описать порядок оформления заказа на предоставление завтрака в номер.
Тема 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.	Составление инвентаризационной ведомости на номер.
Тема 4. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Инструкция по пользованию мини-сейфом в номере (пример). Составление акта списания инвентаря и оборудования в случае их порчи (пример).
ПМ.04 Продажа гостиничного продукта	
Тема 1. Выявление спроса на гостиничные услуги.	Проведение анкетирования гостей (пример анкеты). Выявление спроса на гостиничные услуги (таблица результатов анкетирования).
Тема 2. Формирование спроса и стимулирование сбыта.	Составление предложений по расширению гостиничных услуг.
Тема 3. Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.	Анализ предложений конкурентов на предоставление услуг (таблица конкурентных предложений).
Тема 4. Участие в разработке комплекса маркетинга.	Пример программы маркетинговых мероприятий. Рекламная продукция гостиницы.
ПМ.05 Администратор гостиницы	
Тема 1. Организация работы службы приема и размещения.	Функциональные обязанности работников службы приема и размещения (пример должностной инструкции администратора службы приема и размещения). Участие в разработке стандартов службы (перечень стандартов службы приема и размещения, пример одного из стандартов).
Тема 2. Принятие участия в мероприятиях по повышению квалификации обслуживающего персонала гостиницы.	Участие в брифингах, совещаниях по повышению качества обслуживания.
Тема 3. Работа с жалобами гостей.	Пример конфликтной ситуации, которую пришлось разрешать и выхода из нее.
Тема 4. Современные технологии в гостиничной индустрии.	Описание использования новых технологий, используемых в гостинице (примеры).

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Санкт-Петербургский колледж туризма и предпринимательства»**

Дневник

Производственная (преддипломная) практика

База прохождения практики _____

Период прохождения практики с «____» _____ 20__ г. по «____» _____ 20__ г.

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Дата	Виды выполняемых работ	Оценка	Подпись
	Прохождение инструктажа по технике безопасности. Знакомство с организацией.		
	Принятие заказа от потребителей и оформление его.		
	Бронирование и ведение документации.		
	Информирование потребителя о бронировании.		

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

Дата	Виды выполняемых работ	Оценка	Подпись
	Прием, регистрация и размещение гостей.		
	Предоставление гостю информации о гостиничных услугах.		
	Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.		
	Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.		

	Проведение расчетов с гостями, организация отъезда и проводов гостей.		
	Координирование процесса ночного аудита и передачи дел по окончанию смены.		

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Дата	Виды выполняемых работ	Оценка	Подпись
	Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.		
	Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).		
	Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.		
	Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.		

ПМ.04 Продажа гостиничного продукта

Дата	Виды выполняемых работ	Оценка	Подпись
	Выявление спроса на гостиничные услуги.		
	Формирование спроса и стимулирование сбыта.		
	Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.		
	Участие в разработке комплекса маркетинга.		

ПМ.05 Администратор гостиницы

Дата	Виды выполняемых работ	Оценка	Подпись
	Выполнение работы в соответствии с функциональными		

	обязанностями администратора гостиницы.		
	Принятие участия в мероприятиях по повышению квалификации обслуживающего персонала гостиницы.		
	Работа с жалобами гостей.		
	Современные технологии в гостиничной индустрии.		

Студент _____
(ФИО)

_____ (подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.
Руководитель практики

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (ФИО)

« ____ » _____ 20 ____ г.

МП

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Санкт-Петербургский колледж туризма и предпринимательства»**

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

по производственной (преддипломной) практике

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

База прохождения практики _____

Период прохождения практики с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Освоенные профессиональные компетенции:

	Наименование компетенции	Уровень освоения (высокий, средний, низкий)
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг		
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.	
ПК 1.3.	Информировать потребителей о бронировании.	
ПМ.02 Прием размещение 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.	
ПМ.03 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 работы 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.	
ПМ.04 Продажа 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.	
ПМ.05 Администратор гостиницы		
	Принимать участие в организации работы службы приема и	

	размещения.	
	Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего персонала.	
	Работать с жалобами гостей.	
	Использовать современные технологии в гостиничной индустрии.	

Освоенные общие компетенции:

- Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
- Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
- Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
- Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
- Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
- Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Вид профессиональной деятельности _____
(освоен /не освоен)

Руководитель практики

(должность) _____ (подпись) _____ (ФИО)
«__» _____ 20____ г.
МП

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Санкт-Петербургский колледж туризма и предпринимательства»**

ХАРАКТЕРИСТИКА

Студент _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

База прохождения практики _____
(наименование организации)

Сроки прохождения: с «____» _____ 20__ г. по «____» _____ 20__ г.

За время прохождения практики студент показал следующий уровень освоения **общих** компетенций ОК.01-9:

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

За время прохождения практики студент показал следующий уровень освоения **профессиональных** компетенций:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

ПК 1.3. Информировать потребителей о бронировании.

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров. Об оказании гостиничных услуг.

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

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

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

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

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

Профессиональные компетенции освоены / не освоены
(ненужное зачеркнуть)

Общие компетенции освоены / не освоены
(ненужное зачеркнуть)

Руководитель практики от организации

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (ФИО)

«___» _____ 20__ г.

М.П.