

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Авторы-составители: **Волк Елена Николаевна**

Программа производственной практики
ПРОЕКТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ПРАКТИКА
Код УМК 92749

Утверждено
Протокол №11
от «23» июня 2021 г.

Пермь, 2021

1. Вид практики, способ и форма проведения практики

Вид практики **производственная**

Тип практики **проектно-технологическая практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в гостиничной индустрии**

Способ проведения практики **стационарная, выездная**

Форма (формы) проведения практики **дискретная**

2. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика « Проектно-технологическая практика » входит в обязательную часть Блока « Б.2 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.03** Гостиничное дело
направленность Гостиничная деятельность

Цель практики :

Цель дисциплины: приобретение практических навыков профессиональной деятельности в гостиничной индустрии

Задачи практики :

- Познакомить студентов с производственно-технологической деятельностью гостиниц и других средств размещения, с правовыми и нормативными документами, регламентирующими гостиничную деятельность, с должностными обязанностями сотрудников гостиницы.
- Научить студентов давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
- Выработать навыки осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.
- Познакомить с процедурами и правилами рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия.
- Познакомить с процедурами и правилами предоставления дополнительных услуг в гостинице

3. Перечень планируемых результатов обучения

В результате прохождения практики **Проектно-технологическая практика** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

ПК.4 Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта

Индикаторы

ПК.4.1 Участвует в формировании гостинично-ресторанного продукта на основе современных технологий

ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания

ПК.4.3 Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя

ПК.6 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

Индикаторы

ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов

ПК.6.6 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания

4. Содержание и объем практики, формы отчетности

Производственная практика входит в Блок Б.2 «Практики» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Направления подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для прохождения практики	3,4,6
Объем практики (з.е.)	9
Объем практики (ак.час.)	324
Форма отчетности	Экзамен (3 триместр) Экзамен (4 триместр) Экзамен (6 триместр)

Примерный график прохождения практики

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
Проектно-технологическая практика		
324	Во время прохождения практики студенты осваивают навыки работы в различных должностях гостиничной сферы: горничная, дежурный по этажу, администратор, портье, менеджер службы, руководитель смены и др.	Проектно-технологическая практика проходит в гостиничных предприятиях города Перми, имеющих договор с ПГНИУ. Частично занятия проводятся в Учебно-тренинговом центре (лаборатории) профессионального гостеприимства
Подготовительный этап		
38	<ol style="list-style-type: none"> 1 Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. 2 Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы 3 Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха 4 Ознакомиться с методами осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы 5 Изучить нормативную документацию, регламентирующую 	Практика проходит на территории ПГНИУ в Учебно-тренинговом гостиничном центре.

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	<p>деятельность должностных лиц гостиницы</p> <p>6 Изучить стандарты и регламенты оказания услуг в гостинице</p> <p>7 Изучить технологические карты уборки номеров</p> <p>8 Изучить структуру соподчинения работников гостиницы</p> <p>9 Изучить должностные обязанности работников гостиницы</p> <p>10 Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технические мероприятия.</p>	
Выполнение функций сотрудников службы приема и размещения		
70	<p>1 Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</p> <p>2 Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы</p> <p>3 Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха</p> <p>4 Использования этики делового общения</p> <p>5 Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы</p> <p>6 Самостоятельно произвести регистрацию и заселение гостя в номер</p> <p>7 Самостоятельно произвести процедуру выписки гостя и выселения из номера</p> <p>8 Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.</p> <p>9 Самостоятельно оформить документы по окончании смены и при передаче смены коллеге</p> <p>10 Самостоятельно произвести приемку номера после уборки</p>	Гостиничные предприятия города Перми.
Выполнение функций сотрудников службы бронирования		
70	<p>Знакомство с формами работы службы бронирования. Этапы и виды бронирования. Прием и обработка заявок на бронирование номеров. Назначение номера. Оформление бронирования в соответствии с требованиями нормативных актов.</p>	Гостиничные предприятия г. Перми.
Выполнение функций сотрудников службы номерного фонда		
70	Работы в качестве сотрудников СОНФ (администратор,	Частично практика

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	<p>портье, консьерж и др. Нормативные документы, регламентирующие работу гостиницы – 1-10 баллов Виды уборочных работ в номерном фонде гостиницы. Технологические карты уборки номеров Профессиональные моющие средства</p>	<p>проводится в гостиничных предприятиях г. Перми, частично на территории ПГНИУ в Учебно-тренинговом центре</p>
Выполнение функциональных обязанностей сотрудника службы горничных		
70	<ol style="list-style-type: none"> 1. Самостоятельно укомплектовать тележку горничной (в соответствии с требованиями внутреннего стандарта) 2 Самостоятельно оказать услуги по приемке вещей гостя в прачечную (химчистку) 3 Самостоятельно произвести уборку номера в соответствии с технологической картой. 4. Самостоятельно произвести приемку номера после выезда гостя 5. Самостоятельно произвести уборку номера в соответствии с технологической картой. 6. Самостоятельно произвести экспресс-уборку (по требованию гостя) 	<p>Гостиничные предприятия г. Перми</p>
Выполнение функций сотрудников службы бельевого хозяйства		
38	<p>Бельевое хозяйство в отеле и организация работы службы. Оборот белья в гостиницах разных категорий. Требования к качеству постельного и столового белья в гостинице. Маркировка белья. Допустимые и недопустимые дефекты белья.</p>	<p>Гостиничные предприятия г. Перми</p>
Выполнение функций работников дополнительных и вспомогательных служб (административно-хозяйственная, служба питания, и др.)		
46	<ol style="list-style-type: none"> 1 Самостоятельно сервирует передвижной столик для подачи завтрака в номер 2 Самостоятельно произвести процедуру подачи завтрака в номер (сервировать стол в номере, завтрак в постель) 3 Самостоятельно принять заказ на обед (подача в номер, подача в ресторане отеля) 4 Самостоятельно произвести расчеты с гостем за питание 5 Самостоятельно заполнить мини-бар в соответствии с требованиями (карта) <p>Формы проведения практики для лиц с ОВЗ и инвалидностью определяются с учетом особенностей психофизиологического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся.</p> <p>Возможны изменения временных рамок прохождения текущей промежуточной аттестации, а именно предусмотрено увеличение времени на подготовку и сдачу отчета по практике в пределах 1 академического часа.</p>	<p>Гостиничные предприятия г. Перми</p>

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
Выполнение обязанностей сотрудников службы питания в отеле		
20	Обслуживание гостей в зале ресторана, кафе, барах и буфетах отеля. Конференцобслуживание и кейтеринг.	Гостиничные предприятия г. Перми
Подготовка и защита отчета по практике		
88	Анализ работы подразделений гостиницы и выявление сильных сторон и возможностей для развития и совершенствования их работы.	Практика проходит на территории ПГНИУ в Учебно-тренинговом гостиничном центре. Для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью предусмотрены альтернативные места проведения практики, индивидуально предусмотренные, с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии или МСЭ.

5. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики

Основная

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/85432.html>

Дополнительная

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг:учебное пособие для вузов/Н. Ю. Арбузова.-Москва:Академия,2009, ISBN 978-5-7695-4902-1.-223.-Библиогр.: с. 220
2. Сервис: организация, управление, маркетинг:учебник для бакалавров/Е. Н. Волк [и др.].-Москва:Дашков и К,2019, ISBN 978-5-394-03140-3.-249.-Библиогр.: с. 247-248
3. Джум Т. А.,Денисова Н. И. Организация гостиничного хозяйства:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии общественного питания"/Т. А. Джум, Н. И. Денисова.-Москва:Магистр,2012, ISBN 978-5-9776-0176-4.-3982.-Библиогр.: с. 355-356

6. Перечень ресурсов сети «Интернет», требуемых для проведения практики

Для проведения практики использование ресурсов сети «Интернет» не предусмотрено.

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

Образовательный процесс по практике **Проектно-технологическая практика** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Образовательный процесс по производственной (технологической) практике предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. Лицензионное программное обеспечение (возможна демо- или студенческая версия) по направлениям:
 - бронирования (в том числе глобальная система бронирования) и резервирования,
 - автоматизированная система управления гостиницей (Frontdesk24),
 - автоматизированная система взаимоотношений с потребителями (CRM Frontdesk24)
 - система статистического анализа данных и моделирования экономических процессов (Frontdesk24),
 - система управления бизнес-процессами (Frontdesk24),
 - система автоматизации офисной работы и электронного документооборота.
2. Программное обеспечение общего и профессионального назначения, справочно-правовые системы «Гарант» и «КонсультантПлюс»;

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

- система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).
- система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.
- система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения производственной (проектно-технологической практики) необходимо наличие Учебно-тренингового гостиничного центра (лаборатории) (зданий и помещений, находящихся у ПГНИУ на правах оперативного управления, аренды, оформленных в соответствии с действующими требованиями), оснащенного:

- а) Помещением гостиничного номера, полностью меблированный, с посудой и постельными принадлежностями;
- б) Стойка администратора (службы приема и размещения) с оборудованным рабочим местом (автоматизированное рабочее место работника службы приема и размещения, программное обеспечение профессионального назначения (компьютерные, телекоммуникационные средства обучения);
- в) Помещение службы клининга (стеллажи для хранения белья, хозяйственный инвентарь, тележка горничных, специализированные средства для уборки помещений);
- г) Учебное помещение для группы 10-12 человек (с возможностью использования для учебных занятий,

проведения круглых столов, совещаний, и др.)

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Организация образовательного процесса по производственной (технологической) практике осуществляется в соответствии с: СУОС (ФГОС 3++) ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность); рабочим учебным планом; основной образовательной программой; расписанием занятий; требованиями к результатам освоения практики (компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям).

Медицинский допуск для прохождения практики не требуется. Практика проходит на территории ПГНИУ в Учебно-тренинговом гостиничном центре (Учебная гостиница).

Студент должен лично присутствовать на инструктаже по технике безопасности при прохождении практики до выхода на практику (с обязательной отметкой в журнале регистрации инструктажа по охране труда при прохождении практики) и инструктаже о правилах поведения на объектах посещения во время практики от непосредственного руководителя.

В процессе прохождения практики используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Во время прохождения практики студенты осваивают навыки работы в различных должностях гостиничной сферы: горничная, дежурный по этажу, администратор, портье, менеджер службы, руководитель смены и др.

В рамках программы практики организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оформление отчета. Отчет о практике оформляется согласно требованиям, принятым на кафедре туризма и предоставляется руководителю в срок, определенный графиком учебного процесса. Объем отчета 10-15 стр. Отчет состоит из титульного листа с указанием ФИО студентов, выполнивших практику в малых группах, содержания (включает все разделы отчета: введение, основная часть (см. задание), вывод и приложение). Во введении указывается состав малой группы, сроки и период прохождения практики, перечень изученных предприятий и график их посещения. В выводе дается общая характеристика по всем изученным во время практики гостиничным предприятиям, формулируются замечания и предложения студентов по организации подобной практики. В приложении содержатся сравнительные и оценочные таблицы.

Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции. Индикаторы и критерии их оценивания

ПК.4

Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания</p>	<p>Выполняет функции сотрудника подразделений отеля с использованием программного обеспечения в сфере управления отелем</p>	<p>Неудовлетворительно Неуверенно демонстрирует знание этики делового общения. Неуверенно ориентируется в нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиничного предприятия, затрудняется применять в выполнении функциональных обязанностей. Производит процедуры: бронировать номера (места) в гостинице, регистрации гостя и вселения в номер, выписки гостя, окончательные расчеты, проводы гостей и получение отзывов; заполняет необходимую документацию (при этом совершает более 6 несущественных ошибок и более 3-х существенных). Затрудняется анализировать отчетную документацию по приему и размещению гостей. Слабо владеет навыками профессионального взаимодействия с гостями, не может оценить уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием. Не способен разрешать проблемные ситуации.</p> <p>Удовлетворительно Демонстрирует знание этики делового общения, этических принципов общения. Неуверенно ориентируется в нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиничного предприятия. Производит процедуры: бронировать номера (места) в гостинице, регистрации гостя и вселения в номер, выписки гостя, окончательные расчеты, проводы гостей и получение отзывов; заполняет необходимую документацию (при этом совершает 3-6 несущественных ошибок и 2-3 существенные).</p>

Удовлетворительно

Анализирует отчетную документацию по приему и размещению гостей, делает незначительные ошибки в выводах. Владеет навыками профессионального взаимодействия с гостями, оценивает уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием. В разрешении проблемных ситуаций ведет себя неуверенно.

Хорошо

Демонстрирует знание этики делового общения, этических принципов общения, правовых, нормативно-технических и организационных основ гостиничной деятельности; Достаточно хорошо ориентируется в нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиничного предприятия, применяет при выполнении функциональных обязанностей. Производит процедуры: бронировать номера (места) в гостинице, регистрации гостя и вселения в номер, выписки гостя, окончательные расчеты, проводы гостей и получение отзывов, используя основные программные продукты в сфере гостеприимства (управление отелем Fidelio). Заполняет необходимую документацию (совершает 1-3 незначительные ошибки). Анализирует отчетную документацию по приему и размещению гостей, делает соответствующие выводы и рекомендации по формированию гостиничного продукта; Владеет навыками профессионального взаимодействия с гостями, оценивает уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием. Разрешает проблемные ситуации, возникающие в процессе обслуживания.

Отлично

Уверенно демонстрирует знание этики делового общения, этических принципов общения, правовых, нормативно-технических и организационных основ гостиничной деятельности. Свободно ориентируется в нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиничного предприятия, безошибочно

		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>применяет при выполнении функциональных обязанностей. Производит процедуры: бронировать номера (места) в гостинице, регистрации гостя и вселения в номер, выписки гостя, окончательные расчеты, проводы гостей и получение отзывов, используя основные программные продукты в сфере гостеприимства (управление отелем Fidelio), заполняет необходимую документацию. Анализирует отчетную документацию по приему и размещению гостей, делает соответствующие выводы и рекомендации по формированию гостиничного продукта; Владеет навыками эффективного профессионального взаимодействия с гостями, оценивает уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием. Уверенно разрешает проблемные ситуации, возникающие в процессе обслуживания.</p>
<p>ПК.4.1 Участвует в формировании гостинично-ресторанного продукта на основе современных технологий</p>	<p>Владеет современными технологиями для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта в соответствии с потребностями гостей</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Демонстрирует слабые знания технологии и общих закономерностей обслуживания гостей на различных этапах гостиничного цикла. Имеет смутное представление о формах и методах обслуживания гостей. Не имеет представление о современных коммуникативных технологиях общения с гостем. Не способен анализировать потребности различных групп гостей, Затрудняется в выборе и эффективных технологий обслуживания. Не владеет навыками формирования и продвижения гостиничного продукта соответствующего запросам потребителей</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Демонстрирует слабые знания технологии и общих закономерностей обслуживания гостей на различных этапах гостиничного цикла. Имеет представление о формах и методах обслуживания гостей. Использует некоторые современные коммуникативные технологии общения с гостем, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. При этом</p>

		<p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>допускает значительные ошибки. Анализирует потребности различных групп гостей, но затрудняется сделать выводы. Затрудняется в выборе и эффективных технологий обслуживания. Демонстрирует слабое владение навыками формирования и продвижения гостиничного продукта соответствующего запросам потребителей</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Демонстрирует знания технологии и общих закономерностей обслуживания гостей на различных этапах гостиничного цикла. Перечисляет формы и методы обслуживания гостей. Использует современные коммуникативные технологии общения с гостем, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. При этом допускает незначительные ошибки. Анализирует потребности различных групп гостей, на основе выводов организует предоставление гостиничных услуг. Выбирает и применяет эффективные технологии обслуживания, организует взаимодействие с гостем, применяет коммуникативные технологии в общении. Проектирует новые гостиничные продукты, соответствующих запросам потребителей. Демонстрирует владение навыками формирования и продвижения гостиничного продукта соответствующего запросам потребителей</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания технологии и общих закономерностей обслуживания гостей на различных этапах гостиничного цикла, формы и методы обслуживания гостей. Использует современные коммуникативные технологии общения с гостем, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Анализирует потребности различных групп гостей, на основе выводов организует предоставление гостиничных услуг. Успешно выбирает и применяет эффективные технологии обслуживания, организует взаимодействие с гостем, применяет коммуникативные технологии в</p>
--	--	---

		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>общении. Проектирует новые гостиничные продукты, соответствующих запросам потребителей. Демонстрирует свободное владение навыками формирования и продвижения гостиничного продукта соответствующего запросам потребителей</p>
<p>ПК.4.3 Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя</p>	<p>Формирует и внедряет в работу предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Имеет слабое представление о направлениях внешнего и внутреннего маркетинга гостиничного предприятия Не способен выявить проблемные ситуаций в гостиничной деятельности. Не может применить инструменты управления и контроля качества обслуживания в гостиничной деятельности. Не владеет навыками формирования и применения стандартов в гостиничной деятельности.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Имеет представление о направлениях внешнего и внутреннего маркетинга гостиничного предприятия Диагностирует и выявляет различные типы проблемных ситуаций в гостиничной деятельности, разрабатывает меры по их предупреждению и преодолению (при этом допускает 1-2 существенные ошибки). Применяет инструменты управления и контроля качества обслуживания в гостиничной деятельности. Владеет навыками формирования и применения стандартов в гостиничной деятельности, но допускает ошибки.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Демонстрирует знания в области внешнего и внутреннего маркетинга гостиничного предприятия Диагностирует и выявляет различные типы проблемных ситуаций в гостиничной деятельности, разрабатывает меры по их предупреждению и преодолению (при этом допускает 1-2 несущественные ошибки). Применяет инструменты управления и контроля качества обслуживания в гостиничной деятельности. Владеет навыками формирования и применения стандартов в гостиничной деятельности;</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p>

		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания в области внешнего и внутреннего маркетинга гостиничного предприятия Диагностирует и выявляет различные типы проблемных ситуаций в гостиничной деятельности, разрабатывает меры по их предупреждению и преодолению. Свободно применяет инструменты управления и контроля качества обслуживания в гостиничной деятельности. Владеет навыками формирования и применения стандартов в гостиничной деятельности;</p>
--	--	--

ПК.6

Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.6.6 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания</p>	<p>Умеет контролировать выполнение процессов оказания гостиничных услуг требуемого качества.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Имеет представление о правилах работы с претензиями гостей. Имеет смутное представление о источниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов. Выполняет функции сотрудников службы номерного фонда, предоставляет гостям дополнительные услуги, осуществляет уборку номеров и служебных помещений в соответствии с требованиями стандартов. При этом допускает грубые ошибки. Не знает правила ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы, не способен организовать собственную деятельность.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Демонстрирует слабые знания правил работы с претензиями гостей. Имеет представление о источниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов. Выполняет функции сотрудников службы номерного фонда, предоставляет гостям дополнительные услуги, осуществляет уборку номеров и служебных помещений в соответствии с требованиями стандартов. При этом допускает существенные ошибки. Ведет учет оборудования и инвентаря</p>

		<p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>гостиницы, с трудом организует собственную деятельность, оценивает ее эффективность и качество.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Демонстрирует знания правил работы с претензиями гостей. Перечисляет и может пояснить источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Знает требования к эксплуатации номерного фонда гостиниц. Выполняет функции сотрудников службы номерного фонда, предоставляет гостям дополнительные услуги, осуществляет уборку номеров и служебных помещений в соответствии с требованиями стандартов. При этом допускает незначительные ошибки Ведет учет оборудования и инвентаря гостиницы, способен организовывать собственную деятельность, выбирает методы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество. Оценивает качество работы других сотрудников гостиницы. Поддерживает в надлежащем состоянии имущество гостиницы, обеспечивает контроль качества обслуживания.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания правил рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. Перечисляет и может пояснить источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Знает требования к эксплуатации номерного фонда гостиниц. Выполняет функции сотрудников службы номерного фонда, предоставляет гостям дополнительные услуги, осуществляет уборку номеров и служебных помещений в соответствии с требованиями стандартов; Ведет учет оборудования и инвентаря гостиницы, способен организовывать собственную деятельность, выбирает методы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество. Оценивает качество работы других сотрудников гостиницы. Поддерживает в надлежащем состоянии имущество</p>
--	--	---

		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>гостиницы, обеспечивает контроль качества обслуживания.</p>
<p>ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов</p>	<p>Создает внутреннюю нормативную документацию для соблюдения процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Демонстрирует слабые знания содержания работы основных служб гостиницы. Имеет смутное представление о критериях и методах оценки качества гостиничных услуг. Затрудняется назвать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Не может заполнить бланки документов и составить отчетную документацию по приему и размещению гостей в соответствии с требованиями.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Демонстрирует слабые знания содержания работы основных служб гостиницы. Перечисляет критерии и методы оценки качества гостиничных услуг, но не может их пояснить. Затрудняется назвать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Заполняет бланки документов и составляет отчетную документацию по приему и размещению гостей в соответствии с требованиями. При этом допускает 1-3 существенные ошибки.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Демонстрирует знание содержания работы основных служб гостиницы. Перечисляет критерии и методы оценки качества гостиничных услуг. Озвучивает основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Заполняет бланки документов и составляет отчетную документацию по приему и размещению гостей в соответствии с требованиями. При этом допускает 1-3 незначительных ошибок.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знание содержания работы основных служб гостиницы. Перечисляет и поясняет критерии и методы оценки качества гостиничных услуг. Озвучивает основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Заполняет бланки</p>

		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>документов и составляет отчетную документацию по приему и размещению гостей в соответствии с требованиями.</p>
<p>ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов</p>	<p>Знание требований корпоративных стандартов предприятия - базы практики</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Имеет слабое представление о внутренних нормативных документах гостиницы - базы практики. Не умеет выявить несоответствие технологических процессов в гостинице требованиям нормативных документов. Не владеет навыками выявления соответствия процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Имеет представление о внутренних нормативных документах гостиницы - базы практики. Умеет выявить несоответствие технологических процессов в гостинице требованиям нормативных документов (при этом допускает 1-2 существенные ошибки). Владеет навыками выявления соответствия процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает внутренние нормативные документы гостиницы - базы практики, организационную структуру управления и функциональные обязанности сотрудников. Умеет выявить несоответствие технологических процессов в гостинице требованиям нормативных документов (при этом допускает 1-2 незначительные ошибки). Владеет навыками выявления соответствия процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания внутренних нормативных документов гостиницы - базы практики, организационную структуру управления и функциональные обязанности сотрудников. Умеет выявить несоответствие технологических процессов в гостинице требованиям нормативных документов . Владеет навыками выявления соответствия процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов	Подготовительный этап Письменное контрольное мероприятие	Нормативная база и стандарты и регламенты гостиничного предприятия
ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания	Выполнение функций сотрудников службы приема и размещения Защищаемое контрольное мероприятие	Процедуры регистрации гостя, вселения в номер, проведение расчетов с гостями, проводов, получения отзывов гостей
ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания	Выполнение функций сотрудников службы бронирования Защищаемое контрольное мероприятие	выполнение функциональных обязанностей сотрудника службы бронирования отеля

Спецификация мероприятий текущего контроля

Подготовительный этап

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **9**

Показатели оценивания	Баллы
Тестирование по вопроса. В тесте 20 вопросов. Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл.	20
Минимальный проходной балл - 9	9

Выполнение функций сотрудников службы приема и размещения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Студенты демонстрируют умение работать в качестве сотрудника СПИР. Работа оценивается по чек-листу по следующим критериям: Время проведения операции – 1-5 баллов Соблюдение технологии (стандарта) обслуживания – 1-8 баллов Качество заполнения документов – 1-5 баллов Доброжелательность, услужливость – 1-5 баллов Компетентность (умение грамотно и четко ответить на вопросы и просьбы гостя) – 1-6 балла Внешний вид (осанка, волосы, одежда, манеры, речь) – 1-5 балла Умение задавать вопросы, выяснить потребности гостя – 1-6 балла	40
Максимальный балл - 40 Минимальный проходной балл - 17	17

Выполнение функций сотрудников службы бронирования

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Выполнение работы оценивается по следующим критериям: - Правильность приема заявки по телефону - 1-10 баллов - Составление ответа на запрос о бронировании (текст подтверждения брони, отказа в бронировании) - 1-10 баллов - Скорость обработки заявки и назначения номера - 1-10 баллов - Правильность оформления и заполнения внутренней документации 1-10 баллов	40
Минимальный проходной балл - 17	17

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.6.6 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	Выполнение функций сотрудников службы номерного фонда Защищаемое контрольное мероприятие	Подготовительные работы к уборке номерного фонда
ПК.6.6 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	Выполнение функциональных обязанностей сотрудника службы горничных Защищаемое контрольное мероприятие	Технология уборки гостиничных помещений
ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания	Выполнение функций сотрудников службы бельевого хозяйства Защищаемое контрольное мероприятие	Работа службы бельевого хозяйства

Спецификация мероприятий текущего контроля

Выполнение функций сотрудников службы номерного фонда

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Студенты демонстрируют умения работы в качестве сотрудников СОНФ. Работа оценивается по чек-листу по следующим направлениям:	30

Знание нормативных документов, регламентирующих работу гостиницы – 1-10 баллов Знание технологических карт уборки номера – 1- 10 баллов Умение использовать моющие средства – 1- 10 балла	
Максимальный балл - 30	
Минимальный проходной балл - 13	13

Выполнение функциональных обязанностей сотрудника службы горничных

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Выполнение функций работника службы горничных осуществляется по следующим критериям: Умение укомплектовать тележку горничной – 1-10 баллов Умение произвести уборку номера в соответствии с технологической картой – 1-30 баллов	40
Минимальный проходной балл - 17	17

Выполнение функций сотрудников службы бельёвого хозяйства

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Выполнение функциональных обязанностей сотрудника службы оценивается по следующим критериям: - знание норм оборота белья и правил хранения белья на складе - 10 - знание способов маркировки белья и требований, предъявляемых к постельному и столовому белью отеля - 10 - умение оформлять прием/ выдачу белья со склада и отправку белья в прачечную - 10	30
Минимальный проходной балл - 13	13

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.4.1 Участвует в формировании гостинично-ресторанного продукта на основе современных технологий	Выполнение функций работников дополнительных и вспомогательных служб (административно-хозяйственная, служба питания, и др.) Защищаемое контрольное мероприятие	Работа дополнительных служб гостиницы
ПК.4.1 Участвует в формировании гостинично-ресторанного продукта на основе современных технологий	Выполнение обязанностей сотрудников службы питания в отеле Защищаемое контрольное мероприятие	Работа службы питания в отеле
ПК.4.3 Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов	Подготовка и защита отчета по практике Письменное контрольное мероприятие	Рекомендации по совершенствованию работы служб отеля

Спецификация мероприятий текущего контроля

Выполнение функций работников дополнительных и вспомогательных служб (административно-хозяйственная, служба питания, и др.)

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Тестирование по вопросам, касающимся содержания работы дополнительных и вспомогательных служб отеля. В тесте 30 вопросов, каждый правильный ответ оценивается в один балл. Максимальный балл – 30	30

Минимальный проходной балл - 9	9
--------------------------------	---

Выполнение обязанностей сотрудников службы питания в отеле

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Студенты демонстрируют умения работы в качестве сотрудников дополнительных и вспомогательных служб (административно-хозяйственная, служба питания, и др.) Работа оценивается по чек-листу по следующим направлениям: Сервировка передвижного столика для подачи завтрака в номер – 1-4 балла Процедура подачи завтрака в номер (сервировать стол в номере, завтрак в постель) – 1-4 балла Прием заказа на обед (подача в номер, подача в ресторане отеля) – 1-4 балла Расчеты с гостем за питание – 1-4 балла Заполнение мини-бара в соответствии с требованиями – 1-4 балла	20
Минимальный проходной балл - 9	9

Подготовка и защита отчета по практике

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Содержание и оформление отчета по практике соответствует требованиям; все разделы отчета заполнены надлежащим образом, приложения прикреплены к отчету. По работе каждой из служб каждого отеля студент изложил обоснованное мнение и внес предложения (не менее 2-Х) по улучшению работы. На защиту отчета предоставлены доклад и презентация, подготовленные в соответствии с требованиями. Студент уверенно отвечает на дополнительные вопросы	40
В оформлении отчета есть недостатки; не все разделы заполнены надлежащим образом. По работе каждой из служб каждого отеля студент изложил обоснованное мнение и внес предложения (не менее 1) по улучшению работы. На защиту отчета предоставлены доклад и презентация, подготовленные в соответствии с требованиями. Студент отвечает на дополнительные вопросы	17