

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

Авторы-составители: **Волк Елена Николаевна**

Программа производственной практики
СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА
Код УМК 92758

Утверждено
Протокол №6
от «21» марта 2023 г.

Пермь, 2023

1. Вид практики, способ и форма проведения практики

Вид практики **производственная**

Тип практики **сервисная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в сфере маркетинга и взаимоотношений с потребителями**

Способ проведения практики **стационарная, выездная**

Форма (формы) проведения практики **дискретная**

2. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика « Сервисная 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 :

Приобрести практические навыки по оценке уровня сервиса в гостиничном предприятии. А также навыки предоставления сервисного продукта гостям

Задачи практики :

1. Познакомить с методами оценки уровня сервиса в гостиничном предприятии;
2. Отработать на практике проведение процедуры классификации гостиницы (или иного средства размещения);
3. Выработать навыки оценки уровня сервиса в гостиничном предприятии.
3. Закрепить навыки выявления потребностей гостей.
4. Отработать навыки формирования сервисного продукта с учетом туристско-рекреационных ресурсов региона.

3. Перечень планируемых результатов обучения

В результате прохождения практики **Сервисная практика** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

ПК.5 Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

Индикаторы

ПК.5.1 Осуществляет подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов

ПК.5.2 Обеспечивает консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала

ПК.5.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг

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

ПК.7 Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения

Индикаторы

ПК.7.1 Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК.7.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса

ПК.7.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта

УК.10 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Индикаторы

УК.10.3 Выстраивает профессиональное взаимодействие с лицами, имеющими психофизиологические особенности, с учетом нозологии

4. Содержание и объем практики, формы отчетности

Практика проходит на территории гостиничных предприятий и в помещениях ПГНИУ в пределах городской черты.

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.

Во время прохождения практики студент должен выполнять задания и распоряжения руководителя практики, соблюдать меры безопасности, правила внутреннего распорядка и другие нормативные акты, имеющие отношение работе, следовать графику практики в течении рабочего дня, вовремя являться на запланированные мероприятия, уважительно и вежливо относиться к сотрудникам и клиентам

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для прохождения практики	9
Объем практики (з.е.)	6
Объем практики (ак.час.)	216
Форма отчетности	Экзамен (9 триместр)

Примерный график прохождения практики

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
Сервисная практика		
0	Производственная (сервисная) практика проходит в виде экспертной деятельности в гостиничных предприятиях. Студенты изучают сервисную деятельность выбранной гостиницы (базы практики) и выявляют недостатки в уровне сервиса различными методами. Также во время прохождения практики студенты осуществляют процедуру оценки гостиницы на категорию (от без * до 5*). Заполненные протоколы прилагаются к отчету.	Гостиницы любой категории (от без * до 5*). из базы сформированной в системе ЕТИС (договор с гостиницами имеется)
Полевые исследования		
120	Задание 1: 1. Изучить основные и дополнительные услуги гостиницы; 2. Рассмотреть функции служащих гостиницы; 3. Проанализировать уборку и чистку комнат; 4. Изучить этикет обслуживающего персонала; 5. Изучить санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений; 6. Изучить бронирование мест, прием и размещение гостей в гостинице. 7. Оценить качество гостиничных услуг с помощью	Гостиницы любой категории (от без * до 5*). из базы сформированной в системе ЕТИС (договор с гостиницами имеется) Гостиницы города Перми или другого субъекта Федерации, если имеется договор.

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	<p>нескольких методик по выбору (опрос, наблюдение, тайный покупатель, др.) Результаты оценки заносятся в отчет. Задание 2: 1. Отработать навыки взаимодействия с гостями, в частности предоставление информации по содержанию гостинично-ресторанного продукта; 2. Отработать навыки обслуживания гостей с учетом их потребностей. 3. Отработать на практике подбор туристских продуктов и услуг в соответствии с запросами гостей и с учетом особенностей региона. 4. Отработать навыки консультирования гостей в вопросах выбора дополнительных туристских услуг с учетом природного и историко-культурного потенциала региона</p>	
Анализ сервисной деятельности в гостиничных предприятиях		
92	<p>1. Оценить уровень комфорта в гостинице и определить соответствие определенному классу (категории). Оценка производится в соответствии с действующей системой («Порядок классификации объектов туристской индустрии»). По итогам оценки заполняются протоколы. 2. Дать рекомендации по подготовке гостиницы к классификации (для получения определенной категории). Рекомендации заносятся в отчет по практике.</p>	<p>– здания и помещения, находящиеся у ПГНИУ на правах оперативного управления, аренды, оформленных в соответствии с действующими требованиями;</p>
Защита практики		
4	<p>подготовка отчета в виде выводов по задачам практики Формы проведения практики для ОВЗ и инвалидностью определяется с учетом особенностей психофизиологического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся. Возможны изменения временных рамок прохождения текущей промежуточной аттестации, а именно предусмотрено увеличение времени на подготовку и сдачу отчета по практике в пределах одного академического часа.</p>	<p>Учебная аудитория, учебно-тренинговый гостиничный центр (лаборатория) для проведения практических занятий. Для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью предусмотрены альтернативные места проведения практики, индивидуально предусмотренные, с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии или МСЭ.</p>

5. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики

Основная

1. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4383-0029-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/30214>
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/99368>

Дополнительная

1. Волк Е. Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис"/Е. Н. Волк.-Пермь, 2014, ISBN 978-5-7944-2377-8.-1. <http://k.psu.ru/library/node/219156>

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

При прохождении практики требуется использование следующих ресурсов сети «Интернет» :

<http://biblioclub.ru> Электронно библиотечная система
<http://znanium.com> Электронно-библиотечная система
<http://www.garant.ru> Правовая система
www.consultant.ru справочная правовая система
<http://www.garant.ru> - правовая система
<http://www.consultant.ru/> Правовая система
<http://www.garant.ru> правовая система Гарант
<http://www.consultant.ru> правовая система Консультант

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

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

Образовательный процесс по производственной (сервисной) практике предполагает использование программного обеспечения общего и профессионального назначения: Word? Excel, 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

– здания и помещения, находящиеся у ПГНИУ на правах оперативного управления, аренды, оформленных в соответствии с действующими требованиями: учебная аудитория, читальный зал.
-проектор
- проекционный экран
- настенная магнитно-маркерная доска
- меловая доска

Учебно-тренинговый гостиничный центр (лаборатория) для проведения практических занятий оснащенный:

- стойка администратора (Reception);
- портативный компьютер (выход в Интернет);
- телефон;
- кровать 1-спальная - 2 шт.;
- матрац - 2шт.;

- на матрасник - 2 шт.;
- постельное белье - 2 комплекта;
- подушки 2 шт.
- покрывало – 2 шт.
- прикроватная тумбочка - 2 шт.;
- прикроватный светильник (настольная лампа) – 3 шт.;
- письменный стол;
- стул – 2 шт.;
- шкаф для одежды;
- зеркало в полный рост или большого размера;
- корзина для бумажного мусора;
- стеллаж для моющих средств и инвентаря;
- тележка для горничной;
- моющие средства, швабра (моп), салфетки для уборки;
- пылесос;
- умывальник (раковина);
- ведро для мытья пола.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютерами 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 прохождению практики

Медицинский допуск для прохождения практики не требуется. Практика проходит на территории гостиничных предприятий и в помещениях ПГНИУ в пределах городской черты.

Студент проходит инструктаж по технике безопасности 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.

Студент на организационном собрании по практике получает задание, рекомендации и указания по его выполнению, подготовке отчета и форме проведения промежуточной аттестации.

Во время прохождения практики студент должен выполнять задания и распоряжения руководителя

практики, соблюдать меры безопасности, правила внутреннего распорядка и другие нормативные акты, имеющие отношение работе, следовать графику практики в течении рабочего дня, вовремя являться на запланированные мероприятия, уважительно и вежливо относиться к сотрудникам и клиентам.

Требования к отчету

Отчет о практике оформляется согласно требованиям, принятым на кафедре туризма и предоставляться 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 (п. 1 и 2 задания), вывод и приложение (п. 3 и 4)). 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

Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

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

ПК.5

Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
ПК.5.2 Обеспечивает консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала	Консультирует гостей и помогает выбрать дополнительные услуги туризма и отдыха в отеле, с учетом природного и историко-культурного потенциала региона	<p>Неудовлетворительно Имеет слабое представление о культурных, исторических и др. достопримечательностях, а также о мероприятиях, проводимых в отеле, городе и регионе. Затрудняется в консультировании гостей по вопросам места расположения, графика работы, содержания туристских маршрутов, работы выставок, проведения культурно-массовых мероприятий и др. Затрудняется при ответах на вопросы гостя.</p> <p>Удовлетворительно Имеет представление о культурных, исторических и др. достопримечательностях, а также о мероприятиях, проводимых в отеле, городе и регионе. Владеет навыками консультирования гостей по вопросам места расположения, графика работы, содержания туристских маршрутов, работы выставок, проведения культурно-массовых мероприятий и др. Умеет объяснить и ответить на вопросы гостя. При этом допускает 2-3 существенных ошибки.</p> <p>Хорошо Владеет информацией о культурных, исторических и др. достопримечательностях, а также о мероприятиях, проводимых в отеле, городе и регионе. Уверенно демонстрирует знания коммуникативных технологий. Владеет навыками консультирования гостей по вопросам места расположения, графика работы, содержания туристских маршрутов, работы выставок, проведения культурно-массовых мероприятий и др. Умеет объяснить и ответить на вопросы гостя. При этом допускает 2-3 несущественных ошибки</p>

		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Свободно владеет информацией о культурных, исторических и др. достопримечательностях, а также о мероприятиях, проводимых в отеле, городе и регионе. Уверенно демонстрирует знания коммуникативных технологий. Владеет навыками консультирования гостей по вопросам места расположения, графика работы, содержания туристских маршрутов, работы выставок, проведения культурно-массовых мероприятий и др. Умеет объяснить и ответить на вопросы гостя.</p>
<p>ПК.5.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>	<p>Обслуживает гостей, ориентируясь на их потребности и предпочтения</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Имеет слабое представление о приемах и методах выявления потребностей клиентов (путается в понятиях и технологиях). Не умеет выявить потребности гостей в туристско-рекреационных услугах. С трудом общается с гостями.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Имеет представление о приемах и методах выявления потребностей клиентов. Умеет выявить потребности гостей в туристско-рекреационных услугах. Владеет навыками общения с гостями. При этом допускает 2-3 существенных ошибки</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Демонстрирует знания приемов и методов выявления потребностей клиентов. Умеет выявить потребности гостей в туристско-рекреационных услугах. Владеет навыками общения с гостями. При этом допускает 2-3 несущественных ошибки</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания приемов и методов выявления потребностей клиентов. Умеет выявить потребности гостей в туристско-рекреационных услугах. Владеет навыками общения с гостями.</p>
<p>ПК.5.1 Осуществляет подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов</p>	<p>Помогает гостям подобрать туристские продукты, ориентируясь на их запросы.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Имеет слабое представление о наличии туристско-рекреационных продуктов в регионе. Не умеет выявить запросы гостей. Затрудняется сформировать сервисный туристский продукт в соответствии с индивидуальными запросами гостей.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p>

		<p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Имеет представление о наличии туристско-рекреационных продуктов в регионе. Умеет выявить запросы гостей. Владеет навыками формирования сервисного туристского продукта в соответствии с индивидуальными запросами гостей. При этом допускает 2-3 существенных ошибки.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает ассортимент туристско-рекреационных продуктов региона. Умеет выявить запросы гостей. Владеет навыками формирования сервисного туристского продукта в соответствии с индивидуальными запросами гостей. При этом допускает 2-3 несущественных ошибки.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает ассортимент туристско-рекреационных продуктов региона. Умеет выявить запросы гостей. Владеет навыками формирования сервисного туристского продукта в соответствии с индивидуальными запросами гостей..</p>
--	--	--

ПК.7

Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.7.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта</p>	<p>Умеет контролировать качество процессов оказания услуг в гостиничном предприятии</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Имеет смутное представление о стандартах гостиничной деятельности. Затрудняется перечислить критерии и методы оценки качества гостиничных услуг. Затрудняется провести оценку и диагностику качества гостиничных услуг. Не может применять инструменты управления и контроля качества обслуживания в гостиничной деятельности.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Имеет представление о стандартах гостиничной деятельности. Перечисляет критерии и методы оценки качества гостиничных услуг, но затрудняется пояснить. Проводит оценку и диагностику качества гостиничных услуг, использует 2 и более метода (при этом делает существенные</p>

		<p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>ошибки). Не уверенно применяет инструменты управления и контроля качества обслуживания в гостиничной деятельности.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Демонстрирует знания стандартов гостиничной деятельности. Перечисляет критерии и методы оценки качества гостиничных услуг, поясняет и приводит примеры. Проводит оценку и диагностику качества гостиничных услуг, использует 2 и более метода (при этом делает незначительные ошибки). Применяет инструменты управления и контроля качества обслуживания в гостиничной деятельности.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания стандартов гостиничной деятельности, критериев и методов оценки качества гостиничных услуг. Проводит оценку и диагностику качества гостиничных услуг, использует 3 и более метода. Способен обеспечивать контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта;</p>
<p>ПК.7.1 Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Умеет дать рекомендации по подготовке гостинице к классификации (по системе)</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Имеет смутное представление о методике работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения. Затрудняется вносить предложения по внедрению в гостиницу основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Не может разработать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания в гостиничном предприятии.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Имеет представление о методике работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения. Вносит предложения по внедрению в гостиницу основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 (не менее 3-х предложений и рекомендаций)</p>

		<p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>При этом совершает существенные ошибки. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса (при этом совершает незначительные ошибки).</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Демонстрирует знания методики работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (при этом допускает незначительные ошибки). Вносит предложения по внедрению в гостиницу основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 (не менее 3-х предложений и рекомендаций). Умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания методики работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Вносит предложения по внедрению в гостиницу основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 (не менее 5-и предложений и рекомендаций). Умеет разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса.</p>
<p>ПК.7.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса</p>	<p>Владеет алгоритмом планирования деятельности по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Имеет слабое представление о методике работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Не может планировать оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их</p>

		<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>стандартизацию и сертификацию. Не владеет методами обеспечения и контроля качества обслуживания. Не может разрабатывать план проведения классификации гостиницы в соответствии с требованиями нормативных документов.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Имеет представление о методике работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Осуществляет планирование оказания гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию (при этом допускает существенные ошибки). Демонстрирует неуверенное владение методами обеспечения и контроля качества обслуживания. Разрабатывает план проведения классификации гостиницы в соответствии с требованиями нормативных документов (при этом допускает существенные ошибки).</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Демонстрирует знания методики работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Осуществляет планирование оказания гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию (при этом допускает незначительные ошибки). Демонстрирует достаточное владение методами обеспечения и контроля качества обслуживания. Разрабатывает план проведения классификации гостиницы в соответствии с требованиями нормативных документов.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания методики работы по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации</p>
--	--	---

		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Осуществляет планирование оказания гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию. Уверенно демонстрирует владение методами обеспечения и контроля качества обслуживания. Разрабатывает план проведения классификации гостиницы в соответствии с требованиями нормативных документов.</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 (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.6.6 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания</p>	<p>Выявляет недостатки в сервисной деятельности гостиничного предприятия</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Не владеет навыками оценки соответствия обслуживания стандартам качества. Не может выявить уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Демонстрирует слабое владение навыками оценки соответствия обслуживания стандартам качества. Выявляет уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием (одним способом)</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Демонстрирует владение навыками оценки соответствия обслуживания стандартам качества. Выявляет уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием (двумя и более способами)</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует владение навыками оценки соответствия обслуживания стандартам качества. Выявляет уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием (тремя и более способами)</p>

<p>ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов</p>	<p>Анализирует процессы обслуживания и корректирует их в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов</p>	<p>Неудовлетворительно Имеет смутное представление об актуальных нормативно-правовых актах в сфере гостеприимства, а также положениях системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Не может выявить проблемы в гостиничной деятельности и разработать меры по их предупреждению и преодолению.</p> <p>Удовлетворительно Демонстрирует знания актуальных нормативно-правовых актов в сфере гостеприимства, а также основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Выявляет проблемы в гостиничной деятельности, разрабатывает меры по их предупреждению и преодолению (при этом совершает существенные ошибки).</p> <p>Хорошо Демонстрирует знания актуальных нормативно-правовых актов в сфере гостеприимства, а также основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Выявляет проблемы в гостиничной деятельности, разрабатывает меры по их предупреждению и преодолению (при этом совершает незначительные ошибки).</p> <p>Отлично Уверенно демонстрирует знания актуальных нормативно-правовых актов в сфере гостеприимства, а также основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Выявляет проблемы в гостиничной деятельности, разрабатывает меры по их предупреждению и преодолению.</p>
--	--	--

УК.10

Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>УК.10.3 Выстраивает профессиональное</p>	<p>Профессионально взаимодействует с различными группами потребителей с</p>	<p>Неудовлетворительно Имеет слабое представление о психофизиологических особенностях людей.</p>

<p>взаимодействие с лицами, имеющими психофизиологические особенности, с учетом нозологии</p>	<p>учетом их особенностей</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Не умеет выстраивать профессиональные коммуникации с потребителем в соответствии с его психофизиологическими особенностями. Не владеет навыками коммуникаций с потребителями с разными психофизиологическими особенностями.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Имеет представление о психофизиологических особенностях людей. Умеет выстраивать профессиональные коммуникации с потребителем в соответствии с его психофизиологическими особенностями (при этом допускает 1-2 существенные ошибки). Владеет навыками коммуникаций с потребителями с разными психофизиологическими особенностями.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Демонстрирует знания психофизиологических особенностей людей. Умеет выстраивать профессиональные коммуникации с потребителем в соответствии с его психофизиологическими особенностями (при этом допускает 1-2 несущественные ошибки). Владеет навыками коммуникаций с потребителями с разными психофизиологическими особенностями.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания психофизиологических особенностей людей. Умеет выстраивать профессиональные коммуникации с потребителем в соответствии с его психофизиологическими особенностями. Владеет навыками коммуникаций с потребителями с разными психофизиологическими особенностями.</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
------------------------------------	--	---

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.5.2 Обеспечивает консультирование клиентов в вопросах выбора услуг туризма и отдыха в регионе, с учетом его природного и историко-культурного потенциала</p> <p>ПК.5.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p> <p>ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов</p> <p>ПК.6.6 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания</p> <p>ПК.7.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта</p>	<p>Полевые исследования</p> <p>Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>Умение анализировать уровень сервиса в гостиничном предприятии</p>

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.5.1 Осуществляет подбор туристских продуктов и услуг по запросам клиентов</p> <p>ПК.7.1 Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>УК.10.3 Выстраивает профессиональное взаимодействие с лицами, имеющими психофизиологические особенности, с учетом нозологии</p>	<p>Анализ сервисной деятельности в гостиничных предприятиях</p> <p>Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>Умение дать рекомендации по совершенствованию сервисной деятельности гостиничного предприятия</p>
<p>ПК.7.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса</p> <p>ПК.7.1 Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Защита практики</p> <p>Защищаемое контрольное мероприятие</p>	<p>На примере реальных предприятий на основе нормативных актов и стандартов регулирующих гостиничную деятельность оценить уровень комфорта и определить соответствие определенному классу гостиницы</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Полевые исследования

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
Студент изучил все направления сервисной деятельности в выбранной гостинице. Чек-листы заполнены в полном объеме, представлены выводы (5-7), даны пояснения по каждому пункту чек-листа.	30
За каждый незаполненный пункт чек-листа снимается 1 балл. Минимальный проходной балл - 13	13

Анализ сервисной деятельности в гостиничных предприятиях

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
Студент дал не менее 3-х рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности в выбранной гостинице. Каждая рекомендация обоснована и соответствует выводам КМ 1. План подготовки гостиницы к классификации разработан в соответствии с требованиями.	30
Студент дал менее 3-х рекомендаций. Протоколы подготовки гостиницы к классификации содержат ошибки (за каждую ошибку - 1 балл). Минимальный проходной балл - 13	13

Защита практики

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
Отчет по практике составлен в соответствии с требованиями методических рекомендаций. Все пункты отчета заполнены надлежащим образом (20 баллов). Студент подготовил доклад и презентацию к защите практики (10 баллов). Ответил на 3 и более вопроса по итогам практики (10 баллов) (за каждый правильный ответ - 2 балла).	40
За каждый незаполненный пункт отчета - 3 балла, за каждый пункт, заполненный ненадлежащим образом - 1 балл. Минимальный проходной балл - 17	17