

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 101328

Утверждено
Протокол №9
от «17» мая 2024 г.

Пермь, 2024

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 проектно-технологической практики: приобретение практических навыков профессиональной деятельности в гостиничной индустрии

Задачи практики :

- Ознакомиться с производственно-технологической деятельностью дополнительных и вспомогательных служб гостиниц г Перми, с правовыми и нормативными документами, регламентирующими деятельность, с должностными обязанностями сотрудников гостиницы.
- Ознакомиться с процедурами и правилами работы дополнительных и вспомогательных служб гостиницы
- Научиться оказывать услуги в соответствии с регламентом работы в гостинице-базе практики.
- Ознакомиться с процедурами и правилами работы службы обслуживания номерного фонда
- Научиться оказывать услуги в соответствии с регламентом работы СОНФ гостиницы.

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

В процессе прохождения проектно-технологической практики и приобретения конкретных практических навыков и компетенций в организации индустрии гостеприимства обучающийся составляет представление о назначении, функциях каждого структурного подразделения организации индустрии гостеприимства и его места в организационной структуре управления всей компании. Изучаются соответствующие должностные инструкции, права и обязанности работников, осваиваются основные функции и оценивается их трудоемкость. Изучается информационное и техническое обеспечение организации, отдельных структурных подразделений, рабочих мест (средства и способы получения данных, периодичность поступления информации, методы контроля достоверности, виды и формы документов, технология обработки информации и используемые технические средства). Во время прохождения проектно-технологической практики обучающийся осуществляет общее знакомство с деятельностью предприятий индустрии гостеприимства. Студентам в рамках прохождения практики предлагаются должности, связанные с консультированием клиентов, работа с документационным обеспечением, а также работа на низовых позициях, таких как курьер, горничная и пр.

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для прохождения практики	4,6
Объем практики (з.е.)	6
Объем практики (ак.час.)	216
Форма отчетности	Экзамен (4 триместр) Экзамен (6 триместр)

Примерный график прохождения практики

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
Работа дополнительных и вспомогательных служб гостиничного предприятия		
108	<p>Коммерческая служба Коммерческая служба, ее основные функции. Составные части коммерческой службы: служба маркетинга, отдел продаж. Особенности взаимодействия коммерческой службы с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников коммерческой службы.</p> <p>Служба питания Служба питания, ее основные функции. Составные части службы питания: кухня, рестораны, кафе, бары, кафетерии, банкетная служба, обслуживание в номерах. Организация предоставления услуги питания проживающим в гостинице. Особенности взаимодействия службы питания с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников службы питания.</p> <p>Хозяйственная служба Хозяйственная служба, ее основные функции. Составные</p>	<p>Проектно-технологическая практика проходит в гостиничных предприятиях города Перми, имеющих договор с ПГНИУ.</p>

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	<p>части хозяйственной службы: служба горничных, служба уборки общественных помещений, отдел закупок, обслуживание мини-баров, прачечная. Особенности взаимодействия хозяйственной службы с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников хозяйственной службы.</p> <p>Технологии службы безопасности</p> <p>Служба безопасности, ее основные функции. Направления обеспечения безопасности персонала и гостей гостиницы. Особенности взаимодействия службы безопасности с другими гостиничными службами и внешними структурами. Функциональные обязанности работников службы безопасности. Технологии туристско-экскурсионного и анимационного обслуживания гостей</p> <p>Организации туристско-экскурсионного обслуживания гостей. Определение анимации в туризме и гостеприимстве. Типология анимации. Виды анимации как элементы анимационных программ. Анимация и спорт. Особенности и значение гостиничной анимации. Материальная база для обеспечения работы анимационной службы гостиниц и туркомплексов. Гостиничные анимационные услуги и программы.</p> <p>Служба ночного аудита в гостинице</p> <p>Аудит в гостиничном хозяйстве. Функции ночного аудита в гостинице. Требования, предъявляемые к аудитору. График и режим работы службы ночного аудита в гостинице.</p> <p>Инженерная служба</p> <p>Инженерная служба, ее основные функции. Составные части инженерной службы: технико-эксплуатационный отдел, компьютерная группа, экологический отдел. Особенности взаимодействия инженерной службы с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников инженерной службы.</p> <p>Административная служба</p> <p>Административная служба, ее основные функции. Составные части административной службы: отдел кадров, секретариат, канцелярия, бухгалтерия, юридический отдел. Особенности взаимодействия административной службы с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников административной службы.</p>	
Технологии административно-хозяйственной службы гостиницы		
36	Структура административно-хозяйственной службы гостиницы. Функционирование административно-хозяйственной службы. Организация деятельности и управление административно-хозяйственной службой.	Проектно-технологическая практика проходит в гостиничных предприятиях города Перми, имеющих

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы. Ключевое хозяйство АХС гостиницы.	договор с ПГНИУ.
Технологии службы питания в гостинице		
36	Торговые помещения для обслуживания потребителей. Виды, назначение, характеристика. Подсобные помещения: сервизная, моечная столовой посуды (назначение, характеристика). Современный интерьер залов. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов. Оборудование торгового и банкетного залов. Мебель. Столовая посуда и приборы. Подготовка торговых помещений ресторана к обслуживанию. Меню. Организация обслуживания потребителей в ресторанах. Обслуживание банкетов и приемов. Кэйтеринг в ресторанном бизнесе. Специальные формы услуг при организации питания в ресторанах, гостиницах и туристических комплексах. Услуги организации обслуживания групп туристов.	Проектно-технологическая практика проходит в гостиничных предприятиях города Перми, имеющих договор с ПГНИУ.
Технологии дополнительных и вспомогательных служб в гостинице		
36	Структура инженерной службы гостиницы. Должностные инструкции персонала инженерной службы гостиницы. Организация работы инженерной службы гостиницы. Структура службы безопасности гостиницы. Должностные инструкции персонала службы безопасности. Организация работы службы безопасности. Коммерческая служба гостиницы. Эффективные пути развития коммерческой деятельности гостиничного предприятия: эффективные продажи гостиничного продукта, реклама и маркетинговые коммуникации	Проектно-технологическая практика проходит в гостиничных предприятиях города Перми, имеющих договор с ПГНИУ.
Технологии работы СОНФ		
108	Состав службы обслуживания номерного фонда (СОНФ). Функции службы обслуживания номерного фонда. Цели и задачи СОНФ. Оказание дополнительных платных и бесплатных услуг в сотрудниками службы. Технологии уборки гостиничных помещений Сферы уборочных работ в гостинице. Принципы выполнения уборочных работ в гостиничных помещениях. Виды уборки номеров: текущая уборка жилых номеров; уборка номеров после выезда гостей; промежуточная уборка (вечерний сервис, уборка в номерах VIP-персон, экспресс-уборка); генеральная уборка. Очередность уборки номеров. Этапы в процессе уборки номеров. Разработка технологических карт (стандартов по уборке номеров). Продукция индивидуального пользования. Процедура приемки номеров. Действие персонала при обнаружении	Проектно-технологическая практика проходит в гостиничных предприятиях города Перми, имеющих договор с ПГНИУ. Для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью предусмотрены альтернативные места проведения практики, индивидуально предусмотренные, с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии или МСЭ.

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	пропажи и порчи имущества гостиницы. Оформление заявок на списание и ремонт инвентаря. Правила перевода гостей из номера в номер.	

5. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики

Основная

1. Организация работы АХС в гостинице : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, В. С. Варивода, И. И. Рязанцев. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 79 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/121681>
2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/534556>
3. Тимофеева, Е. С. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. С. Тимофеева, С. А. Коломоец. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 192 с. — ISBN 978-5-4377-0047-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/129201.html>

Дополнительная

1. Автюхова, О. В. Организация питания в курортных и гостиничных комплексах : учебное пособие / О. В. Автюхова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2022. — 95 с. — ISBN 978-5-8149-3440-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/131213>
2. 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>
3. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/446040>

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 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:

- 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);
- 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 прохождению практики

По итогам проектно-технологической практики обучающиеся предоставляют Отчет о практике и Дневник производственной практики, где отражаются результаты проведенной работы:

- использование различных источников информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя;
- выявление факторов, влияющих на экономику гостиничного предприятия и показателей эффективности деятельности гостиничного предприятия;
- оценка результатов деятельности функциональных подразделений гостиницы, уровень обслуживания потребителей (сделаны соответствующие выводы и рекомендации для совершенствования функционирования гостиницы-базы практики);
- развитие способности к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- освоение проектирования системы управления качеством гостиничного продукта на основе обеспечения его высокого качества (комфортности, надежности) на различных этапах формирования и предоставления;
- развитие способности к межкультурным коммуникациям в гостиничной индустрии;
- умение использовать способы, средства, критерии для реализации информационных технологий в гостиничной деятельности.

Задание на проектно-технологическую практику (ч. 2)

1. Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы
2. Изучить стандарты и регламенты оказания услуг в СОНФ гостиницы
3. Изучить технологические карты уборки номеров
4. Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
5. Изучить организацию работы бельевого хозяйства в отеле: оборот белья, требования к качеству постельного и столового белья в гостинице, маркировка белья, допустимые и недопустимые дефекты белья и др.
6. Ознакомиться с правилами информирования гостей о видах основных и дополнительных услуг гостиницы
7. Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха

8. Провести хронометраж уборки гостиничного номера
9. Самостоятельно укомплектовать тележку горничной (в соответствии с требованиями внутреннего стандарта)
10. Самостоятельно оказать услуги по приемке вещей гостя в прачечную (химчистку)
11. Самостоятельно произвести уборку номера в соответствии с технологической картой.
12. Самостоятельно произвести приемку номера после выезда гостя
13. Самостоятельно произвести уборку номера в соответствии с технологической картой.

Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

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

ПК.4

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

Компетенция (индикатор)	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>Предоставляет гостинично-ресторанный продукт потребителям, в соответствии с их требованиями.</p>	<p>Неудовлетворительно Неуверенно демонстрирует знания сервисных процессов на различных этапах гостевого цикла, неуверенно ведет себя в коммуникации с гостями. Затрудняется анализировать потребности различных групп гостей. Владеет навыками выявления несоответствия технологических процессов дополнительных и вспомогательных служб гостиницы требованиям государственных и внутренних нормативных актов (при этом допускает 3 - 6 несущественных ошибок и 1-2 существенные).</p> <p>Удовлетворительно Демонстрирует знания сервисных процессов на различных этапах гостевого цикла, неуверенно ведет себя в коммуникации с гостями. Анализирует потребности различных групп гостей, на основе выводов организует предоставление гостиничных услуг (при этом допускает 3 - 6 несущественных ошибок и 1-2 существенные). Владеет навыками выявления несоответствия технологических процессов дополнительных и вспомогательных служб гостиницы требованиям государственных и внутренних нормативных актов.</p> <p>Хорошо Демонстрирует знания сервисных процессов на различных этапах гостевого цикла, а также знание этики делового общения, этических принципов коммуникации с гостями. Анализирует потребности различных групп гостей, на основе выводов организует предоставление гостиничных услуг (при этом допускает 1-3 несущественных ошибки). Владеет навыками выявления несоответствия технологических процессов дополнительных и вспомогательных служб гостиницы требованиям государственных и внутренних</p>

		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>нормативных актов.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания сервисных процессов на различных этапах гостевого цикла, а также знание этики делового общения, этических принципов коммуникации с гостями. Анализирует потребности различных групп гостей, на основе выводов организует предоставление гостиничных услуг. Владеет навыками выявления несоответствия технологических процессов дополнительных и вспомогательных служб гостиницы требованиям государственных и внутренних нормативных актов. Предлагает мероприятия по устранению выявленных несоответствий.</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</p>

		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>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>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>
<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,</p>

		<p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>ведения беседы, убеждения. При этом 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,</p>
--	--	--

		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>применяет коммуникативные технологии в общении. Проектирует новые гостиничные продукты, соответствующих запросам потребителей. Демонстрирует свободное владение навыками формирования и продвижения гостиничного продукта соответствующего запросам потребителей</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
ПК.6.6 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	Исследует уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Имеет смутное представление об основных методах оценки качества предоставляемых гостиничных услуг. Затрудняется в выявлении предпочтений гостей и их мнения о предоставляемых услугах (интервью, анкетирование и др.). Затрудняется в разработке опросника по выявлению уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Имеет представление об основных методах оценки качества предоставляемых гостиничных услуг. Выявляет предпочтения гостей и их мнение о предоставляемых услугах (интервью, анкетирование и др.). Демонстрирует навыки разработки опросника по выявлению уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания (при этом допускает 1-2 существенных ошибки)</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает методы оценки качества предоставляемых гостиничных услуг. Умеет выявить предпочтения гостей и их мнение о предоставляемых услугах (интервью, анкетирование и др.). Владеет навыками разработки опросника по выявлению уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания (при этом допускает 1-2 несущественных ошибки)</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует знания методов оценки качества предоставляемых гостиничных услуг (более 3-х). Умеет выявить предпочтения гостей и их мнение о предоставляемых услугах (интервью, анкетирование и др.). Владеет навыками разработки опросника по выявлению уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания</p>

<p>ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов</p>	<p>Выполняет функциональные обязанности сотрудника дополнительных и вспомогательных служб гостиницы с учетом требований действующих нормативно-правовых актов</p>	<p>Неудовлетворительно Неуверенно ориентируется в нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиничного предприятия, затрудняется применять в выполнении функциональных обязанностей. Производит процедуры бронирования номера, регистрации и выписки гостя, заполняет необходимую документацию (при этом совершает более 6 несущественных и более 3-х существенных ошибок)</p> <p>Удовлетворительно Ориентируется в нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиничного предприятия, затрудняется применять в выполнении функциональных обязанностей. Производит процедуры бронирования номера, регистрации и выписки гостя, заполняет необходимую документацию в соответствии со стандартами гостиницы (при этом совершает 3 - 6 несущественных и 2-3 существенных ошибок).</p> <p>Хорошо Демонстрирует знания правовых, технических и организационных основ гостиничной деятельности. Хорошо ориентируется в нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиничного предприятия, применяет при выполнении функциональных обязанностей. Производит процедуры бронирования номера, регистрации и выписки гостя, заполняет необходимую документацию (при этом совершает 1 - 3 несущественных ошибок).</p> <p>Отлично Уверенно демонстрирует знания правовых, технических и организационных основ гостиничной деятельности. Хорошо ориентируется в нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиничного предприятия, применяет при выполнении функциональных обязанностей. Производит процедуры бронирования номера, регистрации и выписки гостя, заполняет необходимую документацию, используя основные программные продукты</p>
--	---	--

		Отлично в сфере гостеприимства.
--	--	---

Оценочные средства

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Защищаемое контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации :
время отводимое на доклад 2

Показатели оценивания

<p>Ставится студенту при нарушении сроков сдачи отчета по производственной практике. Отсутствуют подтверждающие документы с места практики. Отчет выполнен небрежно и содержит только описательную часть и не отвечает требованиям методических указаний.</p>	Неудовлетворительно
<p>Ставится студенту при условии выполнения производственного задания практики , что должно быть подтверждено: -характеристикой с места практики с подписью руководителя и заверенной печатью предприятия; - дневником, заполненным и подписанным руководителем практики; -отчетом, сдан с нарушением даты указанной в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями метод. указаний с обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом по работе на практике. Отчет содержит: -недочеты в оформлении и содержании; -стилистические, грамматические и орфографические ошибки.</p>	Удовлетворительно
<p>Ставится студенту при условии выполнения производственного задания практики , что должно быть подтверждено: -характеристикой с места практики с подписью руководителя и заверенной печатью предприятия; -дневником, заполненным и подписанным руководителем практики; -отчетом, сданным на дату указанную в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями метод. указаний с обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом по работе на практике. Все пункты отчета выполнены. Есть несущественные недочеты в оформлении и содержании представленного отчета.</p>	Хорошо
<p>Ставится студенту при условии выполнения производственного задания практики, что должно быть подтверждено: -характеристикой с места практики с подписью руководителя и заверенной печатью предприятия;</p>	Отлично

<p>- дневником, заполненным и подписанным руководителем практики; -отчетом, сданным на дату указанную в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями методических указаний с обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом по работе на практике. Все пункты отчета выполнены.</p>	Отлично
---	----------------

Оценочные средства

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Защищаемое контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации :
время отводимое на доклад 2

Показатели оценивания

<p>Ставится студенту при нарушении сроков сдачи отчета по производственной практике. Отсутствуют подтверждающие документы с места практики. Отчет выполнен небрежно и содержит только описательную часть и не отвечает требованиям методических указаний.</p>	Неудовлетворительно
<p>Ставится студенту при условии выполнения производственного задания практики , что должно быть подтверждено: -характеристикой с места практики с подписью руководителя и заверенной печатью предприятия; - дневником, заполненным и подписанным руководителем практики; -отчетом, сдан с нарушением даты указанной в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями метод. указаний с обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом по работе на практике. Отчет содержит: -недочеты в оформлении и содержании; -стилистические, грамматические и орфографические ошибки.</p>	Удовлетворительно
<p>Ставится студенту при условии выполнения производственного задания практики , что должно быть подтверждено: -характеристикой с места практики с подписью руководителя и заверенной печатью предприятия; -дневником, заполненным и подписанным руководителем практики; -отчетом, сданным на дату указанную в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями метод. указаний с обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом по работе на практике. Все пункты отчета выполнены. Есть несущественные недочеты в оформлении и содержании представленного отчета.</p>	Хорошо

<p>Ставится студенту при условии выполнения производственного задания практики, что должно быть подтверждено:</p> <ul style="list-style-type: none">-характеристикой с места практики с подписью руководителя и заверенной печатью предприятия;- дневником, заполненным и подписанным руководителем практики;-отчетом, сданным на дату указанную в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями методических указаний с обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом по работе на практике. Все пункты отчета выполнены.	<p>Отлично</p>
---	-----------------------