

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Туризм и гостиничное дело»



Проректор по УРКО, д.э.н., профессор

О.Н. Наумова

18 июля 2018 г.

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов
среднего звена по специальности среднего профессионального образования
43.02.11 «Гостиничный сервис»

Тольятти 2018 г.

Программа производственной практики (по профилю специальности) по программе подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» разработана в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 475 от 07 мая 2014 г. (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 26.06.2014 № 32876).
- Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. N 464;
- Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. N 291;
- Основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования ФГБОУ ВО «ПВГУС» по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
 - локальными нормативными актами ФГБОУ ВО «ПВГУС».

Программа производственной практики (по профилю специальности) разработана с учетом:

- Профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н) (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 22.09.2017 № 48310).
- Профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 657н) (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 22.09.2017 № 48308).
- учебного плана по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Разработали: к.филос.н., доцент каф. «ТиГД» Алексеева Н.Д.;
к.и.н., доцент каф. «ТиГД» Богданова О.А.;
ст. преп. каф. «ТиГД» Емелина И.А

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ППССЗ  Емелина И.А.

СОГЛАСОВАНО:

1. Отель «Кокон» ООО «Кокон»,

Кульбикова А.В., директор

М.П.

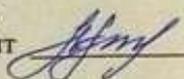
2. Отель «La Rotonda» ООО фирма «PSP

Говохин С.П., генеральный директор

М.П.

Рассмотрено на заседании кафедры «Туризм и гостиничное дело»

протокол № 9 от 1 мая 2018 г.

Заведующий кафедрой, д.филос.н., доцент 

Алексеева Н.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|------|--|----|
| 1. | Вид, объём и продолжительность производственной практики | 4 |
| 1.2 | Общие требования к организации производственной практики | 4 |
| 2. | ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 7 |
| 2.1. | Цели и задачи производственной практики | 7 |
| 2.2. | Объём и продолжительность производственной практики | 7 |
| 2.3. | Перечень планируемых результатов обучения при прохождении у производственной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 8 |
| 2.4. | Место производственной практики в структуре образовательной программы | 13 |
| 2.5. | Содержание программы практики | 14 |
| 2.6. | Формы отчетности по производственной практике | 14 |
| 3. | ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ | 16 |
| 3.1. | Перечень компетенций и показателей оценивания компетенций в процессе освоения образовательной программы | 16 |
| 3.2. | Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания | 23 |
| 3.3. | Индивидуальные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы | 25 |
| 3.4. | Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности | 26 |
| 3.5. | Проведение инструктажа по охране труда | 28 |
| 4. | УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 28 |
| 4.1. | Перечень литературы и ресурсов сети «интернет», необходимых для проведения производственной практики | 28 |
| 4.2. | ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ | 30 |
| 5. | ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 30 |
| 6. | ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 31 |
| 7. | ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ | 31 |
| | ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Направление на практику | 32 |
| | ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Титульный лист отчета по практике | 33 |
| | Структура отчета | 34 |
| | ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Дневник производственной практики | 35 |
| | ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Аттестационный лист | 36 |

1. ВИД, ОБЪЕМ И ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика (по профилю специальности) проводится при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей:

ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг.

ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей.

ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ПМ 04 Продажи гостиничного продукта.

ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: «Администратор гостиницы (дома отдыха)».

| № п/п | Вид практики | Объем практики академ. час. | Продолжительность практики, кол-во недель | Курс | Семестр | Формируемые компетенции | |
|-------|---------------------------|-----------------------------|---|------|---------|-------------------------|--------------|
| | | | | | | ОК | ПК |
| 1 | Производственная ПП.01.01 | 72 | 2 | 3/4 | 6/7 | ОК 1 - 9 | ПК 1.1 - 1.3 |
| 2 | Производственная ПП.02.01 | 72 | 2 | | | | ПК 2.1 - 2.6 |
| 3 | Производственная ПП.03.01 | 72 | 2 | | | | ПК 3.1 - 3.4 |
| 4 | Производственная ПП.04.01 | 72 | 2 | | | | ПК 4.1 - 4.4 |
| 5 | Производственная ПП.05.01 | 72 | 2 | | | | ПК 5.1 |
| | | 360 | 10 | | | | |

Примечание: -/- курс, семестр соответственно для очной и заочной форм обучения

* Здесь и далее семестры указаны для обучающихся на базе основного общего образования. Для лиц, обучающихся на базе среднего общего образования, семестры соответствуют учебному плану и нормативному сроку обучения, установленному ФГОС.

1.2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

Практика является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (ОПОП СПО) - программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ). Она представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

При реализации ППССЗ предусматриваются следующие виды практик:

- учебная;
- производственная.

Производственная практика состоит из двух этапов:

- практики по профилю специальности;
- преддипломной практики.

Планирование и организация практики на всех ее этапах обеспечивает: последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому;

целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций; связь практики с теоретическим обучением.

Содержание всех этапов практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту по каждому из профессиональных модулей ОПОП СПО в соответствии с ФГОС СПО.

Содержание всех этапов практики должно обеспечивать обоснованную последовательность формирования у обучающихся системы умений, целостной профессиональной деятельности и практического опыта в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности среднего профессионального образования, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности.

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Учебная практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, учебно-опытных хозяйствах, учебных полигонах, учебных базах практики и иных структурных подразделениях университета либо в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля (далее - организация), и университетом. Учебная практика проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла.

Производственная практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Преддипломная практика направлена на углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

Учебная практика и практика по профилю специальности проводятся как непрерывно, так и путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

Преддипломная практика проводится непрерывно после освоения учебной практики и практики по профилю специальности.

Организация проведения производственной практики, предусмотренной ОПОП ППССЗ, осуществляется университетом на основе договоров с организациями, деятельность которых соответствует виду (ам) профессиональной деятельности, реализуемым образовательными программами (далее - профильная организация). Практика может быть проведена непосредственно в лабораториях и структурных подразделениях ФГБОУ ВО «ПВГУС».

Сроки проведения практики устанавливаются ФГБОУ ВО «ПВГУС» в соответствии с требованиями ФГОС и учебного плана образовательной программы.

Для руководства практикой, проводимой в университете, назначается руководитель (руководители) практики от университета из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу.

Для руководства практикой, проводимой в профильной организации, назначаются руководитель (руководители) практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу университета, организующий проведение практики (далее -

руководитель практики от университета). Руководитель (руководители) практики от профильной организации назначается из числа работников профильной организации, имеющих стаж работы по профилю образовательной программы не менее 3-х лет (далее - руководитель практики от профильной организации).

При проведении практики в профильной организации руководителем практики от университета и руководителем практики от профильной организации составляется совместный рабочий график (план) проведения практики (раздел дневника практики).

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить учебную, производственную, в том числе преддипломную практики, по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям к содержанию практики.

При наличии в организации вакантной должности, работа на которой соответствует требованиям содержания практики, с обучающимся может быть заключен срочный трудовой договор о замещении такой должности.

Направление на практику оформляется распорядительным актом ректора университета с указанием закрепления каждого обучающегося за профильной организацией, а также с указанием вида и срока прохождения практики.

Обучающиеся в период прохождения практики:

- выполняют индивидуальные задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдают правила внутреннего трудового распорядка профильной организации;
- соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Для программ подготовки специалистов среднего звена практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

В соответствии с требованиями, установленными в университете формирование рейтинговой оценки обучающегося по практической подготовке осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по прохождению практики.

Текущий контроль прохождения всех видов практики осуществляется руководителем практики от университета и руководителем практики от профильной организации.

Промежуточная аттестация по практике осуществляется на основании представленного студентом отчета по практике и приложений к нему. Промежуточная аттестация направлена на оценку уровня сформированности компетенций в соответствии с программой практики.

К защите отчета по практике допускается обучающийся, имеющий:

- положительные оценки уровня сформированности компетенций в аттестационном листе руководителей практики от организации и от университета;
- положительную характеристику руководителя от профильной организации по освоению общекультурных (общих) компетенций в период прохождения практики:
- дневник практики, заполненный в соответствии с требованиями, установленными настоящей программой;
- отчет по практике, составленный в соответствии с установленными требованиями и заданием на практику.

Обучающимся, не проходившим практику по неуважительной причине или получившим отрицательную оценку по практике, предоставляется возможность прохождения практики в другой период, как правило, совмещая обучение. Неявка или неудовлетворительная оценка по практике является академической задолженностью, для ликвидации которой обучающемуся предоставляется возможность пересдачи не менее двух раз в период до одного года с момента ее образования. Обучающийся, получивший неудовлетворительную оценку по преддипломной практике не допускается к прохождению государственной итоговой аттестации.

2. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Цели и задачи практики

Целью производственной практики обучающихся является дальнейшее углубление профессиональных знаний, навыков и умений по общепрофессиональным дисциплинам и дисциплинам специализации, а также приобретение практических навыков самостоятельной работы на предприятии туристского профиля.

В соответствии с профессиональными модулями, на которые ориентирована образовательная программа, производственная практика позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- закрепление знаний, умений и навыков, полученных студентами в процессе изучения дисциплин специальности;
- развитие профессиональной культуры и формирование профессионально важных в условиях личностного развития и саморазвития;
- закрепление технологии работы гостиничного предприятия;
- овладение технологиями делопроизводства гостиничного предприятия;
- формирование навыков организации обслуживания, контроля качества предоставляемых услуг;
- формирование навыков критического и инновационного мышления студента при осмыслении опыта работы;
- накопление эмпирического материала для выполнения выпускных квалификационных работ;
- получение студентом профессионального опыта;
- формирование и развитие общих и профессиональных компетенций;
- проверка готовности к самостоятельной трудовой деятельности.

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между университетом и организациями.

В соответствии с п.17 Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. №291 обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную практику (по профилю специальности) по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям к содержанию практики.

2.2. Объем и продолжительность производственной практики

Объем практики: 360 ч.

Продолжительность производственной практики: 10 нед.

Практика для обучающихся очной формы обучения на 3 курсе обучения в 6 семестре, для обучающихся заочной формы обучения на 4 курсе в 7 семестре.

2.3. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате прохождения практики у обучающегося формируются следующие компетенции:

| Код компетенции | Наименование компетенции |
|-----------------|--|
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, |

| | |
|---------|---|
| | проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2. | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 3. | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4. | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6. | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. |
| ОК 8. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9. | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |
| ПК 1.1. | Принимать заказ от потребителей и оформлять его. |
| ПК 1.2. | Бронировать и вести документацию |
| ПК 1.3. | Информировать потребителя о бронировании. |
| ПК 2.1. | Принимать, регистрировать и размещать гостей. |
| ПК 2.2. | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах |
| ПК 2.3. | Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. |
| ПК 2.4. | Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных |
| ПК 2.5. | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей |
| ПК 2.6. | Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. |
| ПК 3.1. | Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. |
| ПК 3.2. | Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). |
| ПК 3.3. | Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| ПК 3.4. | Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. |
| ПК 4.1. | Выявлять спрос на гостиничные услуги. |
| ПК 4.2. | Формировать спрос и стимулировать сбыт. |
| ПК 4.3. | Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. |
| ПК 4.4. | Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. |
| ПК 5.1. | Организовывать и выполнять административно-хозяйственную деятельность по обеспечению процесса предоставления услуг |

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен демонстрировать результаты освоения компетенций:

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании

уметь:

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

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования

ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей.

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье.

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

иметь практический опыт:

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

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room- service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

знать:

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;

- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» «Администратор гостиницы (дома отдыха)»

иметь практический опыт:

- осуществлять работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий.
- обеспечивать контроль за сохранностью материальных ценностей.
- организации и контроля уборочных работ в гостинице и других средствах размещения.
- организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг.
- консультирования посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.
- принимать меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.
- обеспечивать чистоту и порядок в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории.
- контролировать соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены.
- обеспечивать исполнение работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
- осуществлять контроль за соответствующим оформлением помещений, следит за размещением, обновлением и состоянием рекламы внутри помещения и на здании.
- рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия.
- информировать руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.

знать:

- структуру административно хозяйственной поэтажной службы, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях, помещениях общего пользования.

2.4. Место производственной практики в структуре образовательной программы

Практика обучающихся является составной частью образовательной программы Основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования ФГБОУ ВО «ПВГУС» по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

среднего профессионального образования и проводится в соответствии с утвержденным учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

Практика проводится для обучающихся очной формы обучения на 3 курсе обучения в 6 семестре, для обучающихся заочной формы обучения на 4 курсе в 7 семестре.

Практика находится в логистической и содержательно-методологической взаимосвязи с другими частями образовательной программы. Практика базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин (междисциплинарных курсов), указанных в таблице.

| № п/п | Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов (МДК), обеспечивающих знания, умения и опыт, необходимый для прохождения практики | Код компетенций |
|-------|--|-------------------------|
| | Предшествующие дисциплины (МДК) | |
| 1. | МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг | ОК 1-9, ПК 1.1 - 1.3 |
| 2. | МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей | ОК 1-9, ПК 2.1 - 2.6 |
| 3 | МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания | ОК 1-9, ПК 3.1 – 3.4 |
| 4 | МДК.03.01 Организация продаж гостиничного продукта | ОК 1-9, ПК 4.1 – 4.4 |
| 5. | МДК.05.01 Административно-хозяйственная поэтажная служба | ОК 1-9, ПК 5.1 |
| 6. | МДК 05.02 Санитарно-гигиеническое содержание помещений | ОК 1-9, ПК 5.1 |

Место проведения производственной практики: структурные подразделения вуза, туристские фирмы, гостиничные, санаторно-курортные и рекреационные комплексы, экскурсионные бюро, музейно-выставочные и другие предприятия (учреждения, организации) и иные объекты, связанные с видами деятельности туристской индустрии.

Производственная практика осуществляется на основе договоров между ФГБОУ ВПО «ПВГУС» и предприятиями (учреждениями, организациями) туристской сферы, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом, а также на базе структур самого университета.

2.5. Содержание программы практики

| № п/п | Код компетенции | Разделы (этапы) практики | Виды работы на практике, включая самостоятельную работу | Формы текущего контроля |
|-------|-----------------|---------------------------|---|-------------------------|
| | | | Самостоятельная работа, час | |
| 1. | ОК 1-9 | Инструктаж по прохождению | 72 | консультирование по |

| | | | | |
|--------------------|--------------------------|--|------------|---|
| | ПК 1.1.-1.3 | практики, цели, задачи, структура отчета. Составление индивидуального плана работы с руководителем практики. Первичное ознакомление с организацией, инструктаж по технике безопасности, ознакомление с нормативными и первичными документами. Изучение технологии бронирования гостиничных услуг на предприятии | | формированию разделов отчета по практике и по контролю его формирования; консультирование по выполнению индивидуального задания и по контролю его выполнения; обсуждение проблемных ситуаций. |
| 2. | ОК 1-9 ПК 2.1.-2.6 | Анализ технологии приема, размещения и выписки гостей на предприятии | 72 | контроль заполнения отчета, ведения дневника практики, выполнения индивидуального задания; обсуждение проблемных ситуаций. |
| 4. | ОК 1 - 9 ПК 3.1 - 3.4 | Анализ организации обслуживания гостей в процессе проживания | 72 | контроль заполнения отчета, ведения дневника практики, выполнения индивидуального задания; обсуждение проблемных ситуаций. |
| 5. | ОК 1 - 9 ПК 4.1 - 4.4 | Анализ продаж гостиничного продукта | 72 | контроль заполнения отчета, ведения дневника практики, выполнения индивидуального задания; обсуждение проблемных ситуаций. |
| 6 | ОК 1-9 ПК 5.1 | Анализ организации и контроля уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Анализ работы по претензиям, связанных с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, Разработка необходимых организационно-технических мероприятий. | 72 | проверка отчета, дневника практики, индивидуального задания |
| Итого, час. | | | 360 | |

2.6 Формы отчетности по практике

По окончании производственной практики (согласно учебного плана и видов производственной практики) обучающийся представляет на кафедру следующие документы:

- направление на производственную практику (приложение 1);
- дневник производственной практики, содержащий рабочий график (план) проведения производственной практики, индивидуальные задания, выполняемые в период практики, характеристику с места прохождения производственной практики (приложение 2);
- отчет о прохождении производственной практики (приложение 3);
- аттестационный лист (приложение 4).

1. В направлении указывается наименование профильной организации, сроки прохождения производственной практики, Ф.И.О. руководителя практики от университета, дата защиты отчета по практике, руководителем практики от профильной организации ставится отметка о прибытии для прохождения практики и выбытии обучающегося из профильной организации, ставится подпись руководителя практики и печать профильной организации.

2. Дневник практики является основным документом обучающегося во время прохождения практики. Обучающийся обязан ежедневно кратко записывать в дневник все, что им проделано за соответствующий период по выполнению программы и индивидуальных заданий. Записи о выполненной работе заверяются подписью руководителя практики от университета. По требованию руководителей практики обучающийся обязан предоставить дневник на просмотр. Руководители практики подписывают дневник после просмотра, делают свои замечания, и уточняют задания. Достоверность информации, представленной в дневнике, подтверждается подписью руководителя практики от организации.

3. Характеристику обучающемуся дает руководитель практики от профильной организации. В характеристике отмечается степень теоретической и практической подготовки обучающегося и качество выполнения обязанностей на практикуемой должности (если это предусмотрено программой практики), участие в выполняемых работах, трудовая дисциплина и недостатки, если они имели место быть.

4. Отчет о прохождении производственной практики составляется обучающимся в соответствии с рабочим графиком (планом) проведения практики, индивидуальными заданиями и дополнительными указаниями руководителей практики от университета и от профильной организации.

Отчет должен отражать отношение обучающегося к изученным материалам по вопросам деятельности организации, с которыми обучающийся ознакомился, знаниями и навыками, которые обучающийся приобрел в ходе практики. Отчет не является повторением содержания дневника, а должен носить аналитический характер. К отчету о прохождении практики должны быть приложены документы, составленные самим обучающимся при прохождении практики. Дневник, отчет и сопутствующие материалы обучающийся должен предоставить на кафедру не позднее даты защиты отчета, указанной в направлении на практику.

5. В аттестационном листе, который выдается обучающемуся по завершению прохождения практики, руководителями от организации и от университета отражается оценка уровня сформированности каждой компетенции в разрезе уровней в соответствии с установленной шкалой оценки. Аттестационный лист подписывается руководителем практики от организации и от университета.

6. Содержание индивидуальных заданий зависит от вида практики, и может содержать ознакомление со спецификой функционирования профильной организации, его структурой работой различных подразделений, ознакомление с нормативной базой, должностными инструкциями, технологией выполнения задач, особенностями формирования решений, которые считаются результатом выполнения трудовых функций, правоприменительной практикой профильной организации. Результатами выполнения индивидуального задания могут быть приобретение первоначальных навыков работы в определенной должности, выполнение дополнительных задач, поставленных руководителем практики, осуществление систематизации и анализа собранных материалов в отчете по практике.

3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

3.1. Перечень компетенций и показателей оценивания компетенций в процессе освоения образовательной программы

| Код и наименование компетенц | Заявленные результаты | Типовые контрольные задания | Формы, методы контроля и оценки |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------------|
|------------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------------|

| ий | | | | |
|-------------|---------------------------|--|--|--|
| ПК 1.1.-1.3 | Практический опыт | приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании | Зарегистрировать заявку. Ввести в карточку резервирования информацию о госте. Аннулировать бронь. Зарезервировать для гостя конкретный номер требуемой категории. Отправить гостю подтверждение о бронировании. | - <i>контроль ведения дневника практики;</i> - <i>контроль формирования разделов отчета по практике;</i> - <i>контроль выполнения индивидуального задания;</i> - <i>устный опрос;</i> |
| | Необходимые умения | организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; вести учет и хранение отчетных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлять гарантированное бронирование различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; | Заполнить отчет о бронировании | - <i>контроль ведения дневника практики;</i> - <i>контроль формирования разделов отчета по практике;</i> - <i>контроль выполнения индивидуального задания;</i> - <i>устный опрос;</i> |
| | Необходимые знания | правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в | Назвать правила оформления отчетной документации гостиничного предприятия; Составить перечень нормативно-правовых актов, регулирующих оказания гостиничных услуг Изложить последовательность действий при бронировании | - <i>контроль ведения дневника практики;</i> - <i>контроль формирования разделов отчета по практике;</i> - <i>контроль выполнения индивидуального задания;</i> - <i>устный опрос;</i> |

| | | | | |
|-------------|---------------------------|--|--|--|
| | | конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования | | |
| ПК 2.1.-2.6 | Практический опыт | приёма, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | Зарезервировать для гостей конкретные номера требуемой категории. Извлечь данные о компании-заявителе и компании-плательщике из архива. Принять оплату стандарта гостиничных услуг за весь период проживания гостей в отеле и оформить заезд. Платеж провести через кассу отеля. | - <i>контроль ведения дневника практики;</i> - <i>контроль формирования разделов отчета по практике;</i> - <i>контроль выполнения индивидуального задания;</i> - <i>устный опрос;</i> |
| | Необходимые умения | организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье. | Ведение документационного учёта приема, размещения и выписки гостей с использованием программного продукта. Отработка приёмов эффективного общения. | - <i>контроль ведения дневника практики;</i> - <i>контроль формирования разделов отчета по практике;</i> - <i>контроль выполнения индивидуального задания;</i> - <i>устный опрос;</i> |
| | Необходимые знания | нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания | Разработать памятку предоставления информации гостям об услугах в гостинице. Изложить последовательность | - <i>контроль ведения дневника практики;</i> - <i>контроль формирования разделов отчета</i> |

| | | | | |
|--------------|---------------------------|---|--|--|
| | | <p>при приеме и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p> | <p>действий при приеме, регистрации и размещении гостей.</p> | <p><i>по практике;</i> - <i>контроль выполнения индивидуального задания;</i> - <i>устный опрос;</i></p> |
| ПК 3.1 - 3.4 | Практический опыт | <p>организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; предоставления услуги питания в номерах; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы</p> | <p>Разработать листы контроля за персоналом хозяйственной службы Заполнить документы по учету оборудования и инвентаря гостиницы</p> | <p>- <i>контроль ведения дневника практики;</i> - <i>контроль формирования разделов отчета по практике;</i> - <i>контроль выполнения индивидуального задания;</i> - <i>устный опрос;</i></p> |
| | Необходимые умения | <p>организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; комплектовать сервировочную тележку goom- service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать</p> | <p>Заполнить документ по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; Заполнить документ по предоставлению гостям дополнительных услуг; Проанализировать условия сохранности вещей и ценностей гостей;</p> | <p>- <i>контроль ведения дневника практики;</i> - <i>контроль формирования разделов отчета по практике;</i> - <i>контроль выполнения индивидуального задания;</i> - <i>устный опрос;</i></p> |

| | | | | |
|--|----------------------------------|---|--|---|
| | | <p>использованную посуду, составлять счет за обслуживание; проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</p> | | |
| | <p>Необходимые знания</p> | <p>порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service; правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных</p> | <p>Изложить последовательность действий при оказании дополнительных услуг в процессе проживания гостя Изложить последовательность действий по уборке номеров и общественных помещений</p> | <p>- <i>контроль ведения дневника практики;</i> - <i>контроль формирования разделов отчета по практике;</i> - <i>контроль выполнения индивидуального задания;</i> - <i>устный опрос;</i></p> |

| | | | | |
|------------|---------------------------|--|---|--|
| | | вещей гостей. | | |
| ПК 4.1-4.3 | Практический опыт | изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; участия в разработке комплекса маркетинга; | Выявить спрос на гостиничный продукт с помощью самостоятельно разработанных анкет, опросных листов Составить рекламное обращение туристской гостиницы в г.о. Тольятти. | - контроль ведения дневника практики; - контроль формирования разделов отчета по практике; - контроль выполнения индивидуального задания; - устный опрос; |
| | Необходимые умения | выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах; | Провести SWOT-анализ гостиничного предприятия | - контроль ведения дневника практики; - контроль формирования разделов отчета по практике; - контроль выполнения индивидуального задания; - устный опрос; |
| | Необходимые знания | состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; | Охарактеризовать состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. | - контроль ведения дневника практики; - контроль формирования разделов отчета по практике; - контроль выполнения индивидуального задания; - устный опрос; |

| | | | | |
|--------|--------------------|--|--|--|
| | | специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта. | | |
| ПК 5.1 | Практический опыт | <p>осуществлять работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий.</p> <p>обеспечивать контроль за сохранностью материальных ценностей.</p> <p>организации и контроля уборочных работ в гостинице и других средствах размещения.</p> <p>организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг.</p> <p>консультирования посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.</p> <p>принимать меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.</p> <p>обеспечивать чистоту и порядок в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории.</p> <p>контролировать соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены.</p> <p>обеспечивать исполнение работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации</p> | Выполнение индивидуального задания | <ul style="list-style-type: none"> - контроль ведения дневника практики; - контроль формирования разделов отчета по практике; - контроль выполнения индивидуального задания; - устный опрос; |
| | Необходимые умения | <p>организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>осуществлять контроль за соответствующим оформлением помещений, следит за размещением, обновлением и состоянием рекламы внутри помещения и на здании.</p> <p>рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия.</p> <p>информировать руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.</p> | Выполнение работ по организации и контролю обслуживающего и технического персонала административно-хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений | <ul style="list-style-type: none"> - контроль ведения дневника практики; - контроль формирования разделов отчета по практике; - контроль выполнения индивидуального задания; - устный опрос; |
| | Необходимые знания | структуру административно хозяйственной поэтажной службы, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; порядок организации уборки | Описать структуру административно хозяйственной поэтажной службы, ее цели, задачи, значение | <ul style="list-style-type: none"> - контроль ведения дневника практики; - контроль |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | номеров и требования к качеству уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях, помещениях общего пользования. | в общей структуре гостиницы; Изложить последовательность организации уборки номеров и требования к качеству уборочных работ; | формирования разделов отчета по практике; - контроль выполнения индивидуального задания; - устный опрос; |
|--|--|--|---|--|

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся как сформированность профессиональных компетенций, так и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | | Основные показатели оценки результата | Формы, методы контроля и оценки |
|---|---|--|--|
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | – демонстрирует интерес к будущей профессии | <p>- Наблюдение и оценка действий на производственной практике.</p> <p>- Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося при осуществлении профессиональной деятельности на производственной практике</p> |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | – выбирает способ (технология) решения задачи в соответствии с заданными условиями и имеющимися ресурсами; – оценивает результаты своей деятельности, их эффективность и качество | |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | – решает стандартные и нестандартные профессиональные задачи при выполнении практических заданий – оценивает результаты деятельности по заданным показателям | |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | – осуществляет эффективный поиск необходимой информации – использует различные источники, включая электронные | |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | – решает профессиональные задачи с применением информационно-коммуникационных технологий | |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | – демонстрирует навыки работы в коллективе и в команде, эффективно общается с коллегами, руководством | |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий | – демонстрирует ответственность за выполненные задания | |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | – демонстрирует ведение методами самообразования, стремление к профессиональному и личностному развитию | |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в | – демонстрирует интерес к инновациям в профессиональной | |

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------|
| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы, методы контроля и оценки |
| профессиональной деятельности | деятельности | |

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

| Формы и методы контроля и оценки* | Уровень освоения компетенций | | |
|--|---|--|--|
| | Повышенный (отлично) 86-100 баллов | Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов | Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов |
| - контроль ведения дневника практики; - контроль формирования разделов отчета по практике; - контроль выполнения индивидуального задания; - устный опрос; | способен самостоятельно ставить цели и задачи производственной практики, самостоятельно определять пути выполнения индивидуального задания; активен, дает верные ответы на вопросы руководителя | способен ставить цели и задачи производственной практики, самостоятельно определять пути выполнения индивидуального задания; | Для постановки цели необходима консультация руководителя, для определения задач производственной практики необходимы дополнительные разъяснения; |
| - устный опрос; | задачи, предусмотренные программой практики выполнены полностью, что нашло отражение в отзыве руководителя | задачи, предусмотренные программой практики выполнены в основном, что нашло отражение в отзыве руководителя | задачи, предусмотренные программой практики выполнены частично, что нашло отражение в отзыве руководителя |
| - контроль выполнения индивидуального задания; | Индивидуальное задание выполнено без замечаний | Индивидуальное задание выполнено без существенных замечаний | Индивидуальное задание выполнено с замечаниями: не определены объект и предмет работы, использовано недостаточное количество источников и литературы. |
| - контроль ведения дневника практики; - контроль формирования разделов отчета по практике; - контроль выполнения индивидуального задания; - устный опрос; | - результат, полученный в ходе выполнения практики соответствует поставленной задаче; в ходе прохождения практики со стороны руководителя практики от организации получены положительные отзывы | - результат, полученный в ходе выполнения практики соответствует поставленной задаче, но требует уточнений; в ходе прохождения практики имелись несущественные замечания со стороны руководителя практики от организации | - результат, полученный в ходе выполнения практики соответствует поставленной задаче частично и требует уточнений и значительной доработки; в ходе прохождения практики имелись серьезные замечания со стороны руководителей практики от организации |
| - устный опрос; | демонстрирует способность представлять результаты работы, выявляя актуальные проблемы и формулируя предложения по их решению | демонстрирует способность представлять результаты работы, выявляя актуальные проблемы и при консультации руководителя формулирует | демонстрирует способность представлять результаты работы, выявляя проблемы и формулировать предложения по их решению самостоятельно не способен |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | предложения по их решению | |
| - контроль формирования разделов отчета по практике; - контроль выполнения индивидуального задания; - устный опрос; | способен осуществлять подбор необходимых источников, обрабатывать материал по вопросам программы практики; | способен осуществлять подбор необходимых источников, обрабатывать материал по вопросам программы практики; | способен осуществлять подбор необходимых источников, не в полной мере способен применить материал по вопросам программы практики; |
| - контроль ведения дневника практики; - контроль формирования разделов отчета по практике; | способен самостоятельно представлять результаты проведенной работы в виде отчета и доклада записи в дневник вносятся систематически и аккуратно. Дневник предоставляется на проверку по первому требованию руководителей. | способен под руководством представлять результаты проведенной работы в виде отчета и доклада, записи в дневник вносятся с задержкой. Дневник предоставляется на проверку после внесения записей. | способен представлять результаты проведенной работы в виде отчета и доклада только под руководством, записи в дневник вносятся после замечаний руководителя |
| - контроль ведения дневника практики; - контроль формирования разделов отчета по практике; | отчетные документы в полном объеме и без нарушения сроков представлены к защите отчета; не испытывает трудности в обобщении и оценивании собственных результатов; отчет составлен грамотно, в соответствии со всеми требованиями | отчетные документы без нарушения сроков представлены к защите отчета; имеются несущественные недочеты в оформлении отчета (требуется доработка списка литературы, приложений, имеются технические замечания), имеются трудности в оценивании собственных результатов | отчетные документы в и без нарушения сроков представлены к защите отчета; испытывает трудности в обобщении и оценивании собственных результатов; имеются недочеты в оформлении отчета по практике (отсутствует список литературы, приложения, имеются недочеты в выполнении индивидуального задания) |

Шкала оценки уровня прохождения производственной практики

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества прохождения производственной практики, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено».

Шкала оценки результатов прохождения учебной практики, сформированности компетенций

| Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й) | | Шкала оценки уровня прохождения производственной практики | |
|--|-----------------------|---|--------------------------------------|
| Уровневая шкала оценки компетенций | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, % | 5-балльная шкала, дифференцированная |

| | | | |
|-------------|---------|---------|---------------------------|
| | | | <i>оценка/балл</i> |
| допороговый | ниже 61 | ниже 61 | «неудовлетворительно» / 2 |
| пороговый | 61-85,9 | 70-85,9 | «хорошо» / 4 |
| | | 61-69,9 | «удовлетворительно» / 3 |
| повышенный | 86-100 | 86-100 | «отлично» / 5 |

3.3 Индивидуальные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы в соответствии с видом (ами) профессиональной деятельности

| Вид(ы) профессиональной деятельности | Код компетенций | Индивидуальные задания* |
|---|-----------------|--|
| ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг. | ПК 1.1-1.3 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Провести анализ деятельности туристской организации (согласно месту практики) 2. Провести анализ технологии бронирования гостиничных услуг |
| ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей. | ПК 2.1-2.6 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Провести анализ технологии регистрации российских граждан 2. Провести анализ технологии регистрации иностранных граждан 3. Провести анализ технологии взаимодействия с миграционной службой 4. Провести анализ технологии расчетов с гостем 5. Провести анализ технологии возврата денег гостю 6. Провести анализ технологии выписки гостя |
| ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания | ПК 3.1-3.4 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Провести анализ технологии предоставления услуг питания в номерах, предоставления бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания. 2. Оценка готовности номеров к заселению 3. Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг. 4. Оценка качества оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, 5. Оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции. 6. Оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей 7. Оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя 8. Оценка техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. 9. Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием |
| ПМ 04 Продажи гостиничного продукта. | ПК 4.1-4.4 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработать каналы продвижения туристского и гостиничного продуктов; 2. Составить перечень гостиничных продуктов и их характеристикам, 3. Провести сравнительного анализа предложений гостиниц на рынке г.о. Тольятти, 4. Разработать рекламные материалы 5. Провести анализ взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению гостиничного продукта |

| | | |
|---|---------------|--|
| <p>ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: «Администратор гостиницы (дома отдыха)».</p> | <p>ПК 5.1</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ структуры гостиничного предприятия, составление схемы функциональных подразделений 2. Анализ структуры административно хозяйственной поэтажной службы, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; 3. Составление должностной инструкции администратора гостиницы 4. Составление модели профессиональных качеств администратора гостиницы 5. Разработка стандарта уборки номеров 6. Анализ технологии работы поэтажного персонала 7. Анализ технологии работы и функций сотрудников прачечной-химчистки 8. Анализ технологии работы и функций персонала оздоровительного центра 9. Анализ организации охраны труда и техники безопасности |
|---|---------------|--|

3.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Практика является обязательным разделом образовательной программы и представляет вид учебных занятий, обеспечивающих подготовку обучающихся, ориентированную на приобретение конкретного практического опыта и навыков по приобретаемой специальности.

Программа практики является составной частью образовательной программы, обеспечивающей реализацию ФГОС, и содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате прохождения практики с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- индивидуальные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания должны быть направлены на формирование компетенций, заявленных в программе каждого вида практики и по видам практики не должны повторяться.

Планирование и организация практики на всех ее этапах должны обеспечивать:

- последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому;
- целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;
- связь практики с теоретическим обучением.

Содержание всех этапов практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту и должно обеспечивать обоснованную последовательность формирования у обучающихся системы умений, целостной профессиональной деятельности и практического опыта в соответствии с требованиями ФГОС и соответствующего профессионального стандарта (при наличии).

Основной формой деятельности обучающихся при выполнении программы практики является самостоятельная работа, предусматривающая освоение ее основных разделов, определение целей и задач практики, практической значимости проводимых работ, прогнозируемых результатов, выводов.

Содержание практики определяется общим содержанием образовательной программы в соответствии с ее направленностью (профилем). Практика может предполагать изучение методов исследования, технологий, процессов, необходимых для профессиональной деятельности.

В ходе практики обучающиеся должны быть ознакомлены с основами техники безопасности в конкретном подразделении, где они будут проходить практику, получить

навыки работы в процессе выполнения программы практики по тематике своих индивидуальных заданий.

Обучающийся подчиняется правилам внутреннего распорядка профильной организации, распоряжениям администрации и руководителей практики. В случае невыполнения требований, обучающийся может быть отстранен от прохождения практики.

Оценка знаний, умений, практического опыта, характеризующая этапы формирования компетенций по практике, проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и практического опыта, сформированных компетенций, обучающихся при собеседовании и по результатам выполнения индивидуальных заданий, собеседования с обучающимся в ходе индивидуальных консультаций с руководителем.

По результатам практики руководителями практики от профильной организации и от университета формируется аттестационный лист, содержащий сведения об оценке уровня освоения обучающимся компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению компетенций в период прохождения практики.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. В качестве приложений к дневнику обучающимся могут быть оформлены графические, аудио-, фото-, видео-материалы, наглядные образцы изделий (документов и т.п.), подтверждающие умения, навыки и практический опыт, полученный обучающимся на практике.

Промежуточная аттестация по практике проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по практике требованиям ФГОС в форме дифференцированного зачета.

Аттестация по итогам практики осуществляется по результатам открытой защиты обучающимся отчета о прохождении практики перед преподавателем, являющимся руководителем практики от университета, с учетом результатов ее прохождения, подтвержденных оценкой руководителя от профильной организации. При этом оцениваются:

- полнота и качество отработки программы и рабочего графика (плана) проведения практики;
- демонстрация знаний, умений и практического опыта, заявленных в качестве результатов практики;
- выполнение индивидуального задания обучающимся;
- содержание и качество оформления отчетных документов;
- трудовая дисциплина обучающегося в ходе прохождения практики.

К защите отчета по практике допускаются обучающиеся, своевременно и в полном объеме выполнившие программу практики и в указанные сроки, предоставившие всю отчетную документацию. При этом обязательным условием является наличие положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от профильной организации и от университета об уровне освоения профессиональных компетенций, наличие положительной характеристики по освоению общекультурных (общих) компетенций обучающимся в период прохождения практики.

Защита практики представляет собой доклад обучающегося по итогам прохождения практики, проделанной работы, который может сопровождаться презентацией результатов, а также ответы на вопросы руководителя от университета.

Оценка практики выносится на основе количественных и качественных показателей, качества выполненных обучающимся заданий, представленной им отчетной документации, характеристики с места прохождения практики, аттестационного листа руководителей от университета и от профильной организации.

Итоги практики обучающихся ежегодно анализируются на заседании соответствующей кафедры с целью формирования плана корректирующих и предупреждающих мер по повышению качества обучения.

3.5. Проведение инструктажа по охране труда

Для всех обучающихся, а также руководителей практики от университета представитель профильной организации обязан провести инструктаж по охране труда до начала практики.

Обучающиеся, участвующие в производственной деятельности организации, проходят в установленном порядке вводный инструктаж, который проводит специалист по охране труда или работник, на которого приказом руководителя организации (или уполномоченного им лица) возложены эти обязанности.

Вводный инструктаж по охране труда проводится по программе, разработанной на основании законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации с учетом специфики деятельности профильной организации и утвержденной в установленном порядке руководителем организации (или уполномоченным им лицом).

Кроме вводного инструктажа по охране труда, проводится первичный инструктаж на рабочем месте, повторный, внеплановый и целевой инструктажи. Первичный инструктаж на рабочем месте, повторный, внеплановый и целевой инструктажи проводит непосредственный руководитель (производитель) работ (мастер, прораб, преподаватель и так далее), прошедший в установленном порядке обучение по охране труда и проверку знаний требований охраны труда.

Проведение инструктажей по охране труда включает в себя ознакомление обучающихся с имеющимися опасными или вредными производственными факторами, изучение требований охраны труда, содержащихся в локальных нормативных актах организации, инструкциях по охране труда, технической, эксплуатационной документации, а также применение безопасных методов и приемов выполнения работ.

Инструктаж по охране труда завершается устным собеседованием по приобретенным обучающимся знаниям и навыкам, безопасным приемам работы, лицом, проводившим инструктаж.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в соответствующих журналах проведения инструктажей, с указанием подписи инструктируемого и подписи инструктирующего, а также даты проведения инструктажа.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

4.1. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1.1. Учебная литература

Основная литература

1. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма [Текст] : учеб. для вузов по специальности 080200 (080502) "Экономика и упр. на предприятии туризма" / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 384 с.
2. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий [Текст] : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2015. - 96 с.
3. Большаник, П. В. География туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / П. В. Большаник. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2.

- М. : ИНФРА-М, 2018. - 354 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942711>.
4. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 375 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961834>.
 5. География туризма [Электронный ресурс] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Туризм" / М. В. Асташкина [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2018. - 432 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=927497>.
 6. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2016. - 365 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>.
 7. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности [Текст] : учеб. пособие для бакалавров по направлению 050100 "Пед. образование" / И. Ф. Игнатъева. - СПб. : Питер, 2015. - 448 с.
 8. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Туризм" / А. Б. Косолапов. - 6-е изд., стереотип. - М. : КноРус, 2016. - 294 с.
 9. Лукьянова, Н. С. География туризма: туристские регионы мира и России. Практикум [Текст] : учеб. пособие для вузов по спец. "Соц.-культур. сервис и туризм" / Н. С. Лукьянова. - 3-е изд., стереотип. - М. : КноРус, 2017. - 168 с.
 10. Можаяева, Н. Г. Туристские ресурсы России. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальностям "Гостинич. сервис", "Сервис", "Туризм" / Н. Г. Можаяева. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2017. - 111 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=546722#>.
 11. Погодина, В. Л. География туризма [Электронный ресурс] : учеб. для студентов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" / В. Л. Погодина, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 256 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=956609>.
 12. Шульгина, О. В. География [Электронный ресурс] : учеб. для сред. проф. образования / О. В. Шульгина, А. Е. Козаренко, Д. Н. Самусенко. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 312 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=920745>.

Дополнительная литература

13. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (профиль "Производ. менеджмент"), по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии" (по отраслям) / В. П. Орловская ; под ред. Е. И. Богданова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 175 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854398>.
14. Палаткина, Г. В. Молодежный туризм [Текст] : учеб. пособие по специальности "Орг. работы с молодежью" / Г. В. Палаткина. - М. [и др.] : КноРус [и др.], 2016. - 206 с.
15. Петрова, Н. Н. География. Современный мир [Электронный ресурс] : учеб. для сред. проф. образования / Н. Н. Петрова. - 5-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : Форум, 2017. - 223 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=481546>.

16. Стригунова, Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса [Текст] : учеб. пособие по дисциплине специализации специальности "Менеджмент орг." / Д. П. Стригунова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КноРус, 2016. - 228 с.
17. Федеральная целевая программа "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)" [Электронный ресурс] : учеб. и учеб. пособия по специальности "Туризм и сервис". - М. : КНОРУС, 2015. - 117 МБ, 256 с. : ил. - CD-ROM.

4.1.2. Ресурсы сети «Интернет»

1. Академия гостеприимства [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://hotel-rest.biz/>. - Загл. с экрана.
2. Всемирная туристская организация. World Tourism Organization UNWTO [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.world-tourism.org/>. - Загл. с экрана.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл. с экрана.
4. Российский союз туриндустрии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>. - Загл. с экрана.
5. Турбизнес [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://tourbus.ru/>. - Загл. с экрана.
6. ТурИнфо [Электронный ресурс] : газета. - Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>. - Загл. с экрана.
7. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
8. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

4.2. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Программное обеспечение

Для прохождения и выполнения отчета по преддипломной практике необходим доступ к персональному компьютеру со стандартным пакетом MS Office (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint) и сети Интернет. Браузеры Internet Explorer (Opera, Mozilla Firefox)

5. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО –ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

При осуществлении процесса производственной практики используется современная материально-техническая база университета, компьютерная техника, сосредоточенная в специализированных компьютерных классах. Обучающимся обеспечен доступ к сети Internet.

Материально-техническое обеспечение производственной практики обеспечивается профильными организациями, осуществляющими деятельность, соответствующую направленности образовательной программы. Для достижения целей, определенных настоящей программой производственной практики и выполнения индивидуальных заданий по производственной практике необходимо:

- рабочее место, оснащенное техническими средствами, компьютерной техникой;
- нормативные документы;
- оборудование, отвечающее современным требованиям, приборы, комплекты необходимых инструментов и приспособлений и т.п.

6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Требование к квалификации кадров, осуществляющих руководство практикой:

- для руководителя практики от университета наличие высшего образования. Руководители практики назначаются из числа преподавателей дисциплин (междисциплинарных курсов) профессионального цикла;
- для руководителя практики от профильной организации наличие опыта деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует программе практики.

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения практики устанавливается с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья, в соответствии с требованиями ФГОС.

Выбор мест прохождения практик для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом их доступности для данных обучающихся и рекомендациями медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программы реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда в соответствии с нозологией.

При направлении инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья в профильную организацию для прохождения предусмотренной учебным планом практики университет согласовывает с профильной организацией условия и виды труда с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида. При необходимости для прохождения практик могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нозологий, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся – инвалидом трудовых функций.

Обучающемуся с ограниченными возможностями здоровья необходимо написать заявление на имя ректора университета в срок не позднее одного месяца до начала практики. К заявлению прикладываются подтверждающие документы о необходимости подбора места практики с учетом его нозологии. Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья, в случае, когда он способен проходить практику на общих основаниях должен указать в заявлении, что не нуждается в создании определенных условий и подбора специального места прохождения практики.

Кафедра должна не позднее, чем за месяц до начала практики информировать отдел мониторинга, практической подготовки и трудоустройства о необходимости подбора места практики студенту с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с его программой подготовки и индивидуальными особенностями.

Направление на практику

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный
университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)**
ул. Гагарина, д. 4, г. Тольятти, 445017

Направление на практику

Студент _____

института _____ курса группы _____ бюджетной / внебюджетной основы
направляется в _____

наименование практики _____

Срок практики с _____ года по _____ года.

Руководитель практики от университета _____

Дата защиты отчета по практике _____

Ректор университета _____

Отметка о выполнении практики

Прибыл в организацию " ____ " _____ г.
М.П. _____

подпись

Руководитель практики от организации
Выбытие с организации " ____ " _____ г.
М.П. _____

подпись

Титульный лист отчета по практике

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Туризм и гостиничное дело»

ОТЧЕТ

о прохождении производственной практики (по профилю специальности)

Место прохождения практики: _____

Выполнил студент: _____
Ф.И.О.

Группа:

Руководитель практики от организации:

М.П. _____
Ф.И.О.

подпись

Руководитель практики от университета:

Ф.И.О.

подпись

Оценка _____

Тольятти, 20__ г.

СТРУКТУРА ОТЧЕТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ПРАКТИКЕ

По результатам производственной практики студенты составляют отчет. Отчет о производственной практике является индивидуальным, и содержит ответы на основные вопросы, поставленные в ходе практики. Отчет о производственной практике включает в себя следующие элементы:

- 1) титульный лист;
- 2) содержание;
- 3) текстовая часть отчета, которая содержит изложение результатов практической деятельности студента по видам выполняемых работ в соответствии с совместным рабочим графиком (планом) проведения практики. Объем текстовой части отчета по практике должен быть не менее 20 стр. (шрифт 12 пт, 1,5 интервала).

В текстовой части отчета:

- на основании документов, изучаемых на практике, могут быть даны общие организационные характеристики профильной организации; специфика применяемых технологий, нормативно-правовая база и т.д.; описание деятельности структурного (ых) подразделения (й) профильной организации, краткая характеристика направлений их деятельности, другое;

- приводится должностная инструкция, на основании которой были сформированы служебные обязанности практиканта при прохождении практики (при наличии). При отсутствии такого документа приводится перечень служебных обязанностей обучающегося при прохождении практики;

- описание порядка соблюдения требований охраны труда, техники безопасности и пожарной безопасности, действующей в профильной организации;

- осуществляется подробное описание работ, выполненных в соответствии с программой практики и дневником прохождения практики;

- 4) характеристика задач в рамках практики, результатов работы по выполнению программы практики, в том числе индивидуального задания;

- 5) заключение, в котором содержатся выводы и предложения по результатам практики;

- 6) приложения. Приложения, как правило, включают нормативные акты, статистическую информацию, графические, аудио-, фото-, видео- материалы, наглядные образцы, изделия, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Отчет заверяется подписью руководителя и печатью профильной организации.

Для предоставления на утверждение руководителю практики от университета документация о прохождении практики брошюруется в следующем порядке:

- направление на практику с отметкой о прибытии и выбытии обучающегося;
- аттестационный лист с дифференцированной оценкой по результатам практики;
- дневник практики с характеристикой сформированности общекультурных (общих) компетенций;
- отчет о прохождении практики с приложениями, указанными в п.6.

ХАРАКТЕРИСТИКА

студента _____ курса направления _____

(Ф.И.О.)

проходил практику в _____

с _____ по _____

За время практики показал себя _____

Деловые качества _____

Замечания _____

Общая оценка общекультурных (общих) компетенций* _____

* сформированы полностью / сформированы частично / не сформированы

Руководитель практики от профильной организации _____

подпись

МП

« _____ » _____ 20 _____ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

ДНЕВНИК
производственной
(по профилю специальности) практики

студента _____ курса _____

(фамилия,

имя, отчество)

Институт (факультет) _____

Направление подготовки _____

Направленность (профиль) _____

Группа _____

Срок практики с _____ по _____

Место прохождения практики _____

Руководитель практики от профильной организации:

(ФИО, должность)

Руководитель практики от ФГБОУ ВО «ПВГУС»:

(ФИО, должность)

Тольятти 2017

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)
(указать вид практики)

Ф. И. О. студента (ки), группа

обучающийся(ая) 3 курса направления подготовки 43.02.11 «Гостиничный сервис» успешно прошел (ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 360 академических часов

с «_____» _____ 20____ г. по «_____» _____ 20____ г.

Во время прохождения производственной (по профилю специальности) практики
(вид практики)

студент (ка) показал (а) следующий уровень сформированности компетенций:

| № п/п | Код и наименование компетенции | Уровень сформированности | | | | | | Оценка уровня сформированности компетенций* |
|-------|---|--|------------------------------|--|------------------------------|--|------------------------------|---|
| | | Повышенный (отлично), баллы 86-100 «отлично» | | Пороговый (хорошо), баллы 70-85,9 «хорошо» | | Пороговый (удовлетворительно), баллы 61-69,9 «удовлетворительно» | | |
| | | Руководитель от профильной организации | Руководитель от университета | Руководитель от профильной организации | Руководитель от университета | Руководитель от профильной организации | Руководитель от университета | |
| 1. | ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | | | | | | | |
| 2. | ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | | | | | | | |
| 3. | ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | | | | | | | |
| 4. | ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития | | | | | | | |
| 5. | ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | | | | | | | |
| 6. | ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | | | | | | | |
| 7. | ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий | | | | | | | |
| 8. | ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | | | | | | | |
| 9. | ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | | | | | | | |
| 10. | ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. | | | | | | | |
| 11. | ПК 1.2. Бронировать и вести документацию | | | | | | | |
| 12. | ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании. | | | | | | | |
| 13. | ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | гостей. | | | | | | | | |
| 14. | ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах | | | | | | | | |
| 15. | ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. | | | | | | | | |
| 16. | ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных | | | | | | | | |
| 17. | ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей | | | | | | | | |
| 18. | ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | | | | | | | | |
| 19. | ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. | | | | | | | | |
| 20. | ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). | | | | | | | | |
| 21. | ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. | | | | | | | | |
| 22. | ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. | | | | | | | | |
| 23. | ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги. | | | | | | | | |
| 24. | ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт. | | | | | | | | |
| 25. | ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. | | | | | | | | |
| 26. | ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. | | | | | | | | |
| 27. | ПК 5.1 Организовывать и выполнять административно-хозяйственную деятельность по обеспечению процесса предоставления услуг | | | | | | | | |
| ИТОГО** | | | | | | | | | |

*оценка выставляется, как средняя сумма баллов руководителя от профильной организации и руководителя от университета, в соответствии с оценочной шкалой и результатами, достигнутыми обучающимся за время прохождения практики.

** итого – средняя сумма баллов по компетенциям, определяющая оценку по итогам прохождения практики обучающимся.

Заключение:

Программа производственной (по профилю специальности) практики выполнена с оценкой _____, уровень сформированности компетенций **соответствует / не соответствует** требованиям программы практики.

Руководитель практики от профильной организации

_____/_____/

подпись

расшифровка

Руководитель практики от ФГБОУ ВО «ЛВГУС»

_____/_____/

подпись

расшифровка