**Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение**

**«Оренбургский государственный экономический колледж-интернат»Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации**

|  |
| --- |
| **СОГЛАСОВАНО**Зам. директора по УР\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Гузаревич О.В.«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г. |

 **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**профессионального модуля**

**ПМ. 01 Организация деятельности службы приема и размещения**

по специальности

**43.02.14 Гостиничное дело**

**Наименование квалификации: специалист по гостеприимству**

Форма обучения: **очная**

г. Оренбург, 2021

**Рабочая программа производственной практики ПМ. 01 Организация деятельности службы приема и размещения/ сост. Н.А. Мельникова - Оренбург: ФКПОУ «ОГЭКИ» Минтруда России, 2021. – 18 с.**

Рабочая программа предназначена для проведения производственной практики по профессиональному модулю по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ. 01 Организация деятельности службы приема и размещения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Министерством образования и науки РФ, приказ от 9 декабря 2016 г. № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело» (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. n 44974), с учетом методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. №06-443).

Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Мельникова

 26.08.2021 г.

Рассмотрена на заседании ПЦК

№ 1 от «27» августа 2021 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.В.Ермош

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| **1. общая характеристика рабочей ПРОГРАММЫ производственной ПРАКТИКИ профессионального модуля** | 4 |
| **2. СТРУКТУРА и содержание производственной ПРАКТИКИ профессионального модуля** | 6 |
| **3. условия реализации производственной ПРАКТИКИ профессионального модуля** | 9 |
| **4. Контроль и оценка результатов Освоения производственной ПРАКТИКИ профессионального модуля** | 14 |

**1. общая характеристика рабочей ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ профессионального модуля ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения производственной практики**

Производственная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта организации деятельности службы бронирования и продаж, которая реализуется в рамках профессионального модуля ОПОП по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организации деятельности службы приема и размещения» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

**1.1.1 Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |
| ОК 11. | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

**1.1.2 Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 1 | Организация деятельности службы приема и размещения |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |

**1.1.3 В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:**

|  |  |
| --- | --- |
| иметь практический опыт в: | - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. |
| знать: | - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;  методы планирования труда работников службы приема и размещения. |
| уметь: | - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены. |

**1.2 Формы контроля**

По производственной практике (по профилю специальности) предусмотрен контроль в форме комплексного дифференцированного зачета совместно с учебной практикой по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Допуском комплексному дифференцированному зачету по учебной и производственной практике (по профилю специальности) является наличие:

* положительных данных аттестационных листов по учебной и производственной практикам;
* данных дневника студента по учебной практике с указанием: видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения,
* данных дневника студента по производственной практике с указанием: видов работ, выполненных обучающимся во время производственной практики, их объема, качества выполнения в соответствии с требованиями организации, в которой проходила практика,
* отчетов практиканта о проделанной работе в период учебной и производственной практики.

Комплексный дифференцированный зачет по производственной практике (по профилю специальности) совместно с учебной практикой проводится в форме конференции.

Вопросы для подготовки к конференции:

1. Как произвести расчеты стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания
2. Опишите процеса приема, регистрации и размещения гостей
3. Назовите этапы составления проекта договора с турфирмой.
4. Назовите этапы разработки проекта договора по вопросу сотрудничества
5. Назовите приемы профессионального общения
6. Перечислите приемы эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами
7. Перечислите приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
8. Показать в отчете, как контролируется оказание перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору) в соответствии с принятыми соглашениями
9. Назовите способы и порядок расчетов с гостями
10. Опишите порядок проведения расчета с гостем

11 Опишите процедуру организации выезда гостя из отеля

Итогом комплексного дифференцированного зачета является оценка: 5 (отлично), 4 (хорошо), 3 (удовлетворительно), 2 (неудовлетворительно).

Критерии оценки:

Оценка «5» – студент дает полный и исчерпывающий ответ на поставленный вопрос, раскрывает сущность каждого понятия;

Оценка «4» – студент дает в целом правильный ответ на поставленный вопрос, не в полном объеме раскрывая сущность каждого понятия;

Оценка «2» – студент отказывается от ответа или не раскрывает сущность каждого понятия.

Во всех остальных случаях выставляется оценка «3».

**1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики**

Производственная практика рассчитана на 144 часа.

**1.4 Условия организации учебной практики**

Производственная практика (по профилю специальности) может быть
организована в: гостиницах, в том числе малых и иных средствах размещения; специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделениях (службах) гостиниц и иных средствах размещения.

Область профессиональной деятельности выпускников: сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт,
предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное
питание). Организация обслуживания в гостиницах, туристических
комплексах и других средствах размещения.

**2. СТРУКТУРА и содержание производственной ПРАКТИКИ п**р**офессионального модуля ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Вид работ | Содержание практики | Объёмчасов |
| 1 | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями | Знакомство с профессиональными программами и модулями. Знакомство с профессиональными программами и модулями. Оформление выезда гостя и процедура его выписки Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. | 6 |
| 2 | Отработка навыков информированияпотребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (подоговору). | 8 |
| 3 | Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. | 10 |
| 4 | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям | Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Ознакомление с видами отчетной документации. | 12 |
| 5 | Выполнение порученийруководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями | Овладение технологией работы сРазличного вида договорами (соглашениями). Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков. Проанализировать возможности развития разработанных сегментов рынка и освоения новых сегментов рынка.Прием заявки на резервирование номеровСоставление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | 12 |
| 6 | Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями | Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; составление проекта договора с турфирмой. Разработать проектдоговора по вопросу сотрудничества | 12 |
| 7 | Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями | Показать в отчете, каким образом контролируется оказание перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору) в соответствии с принятымисоглашениями. Подготовить приложения документов. | 12 |
| 8 | Отработка навыков использования технических, телекоммуникационныхсредства ипрофессиональныхпрограмм для расчета и выписки гостей | Составить расчеты стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Составить расчеты для выписки гостей с использованием профессиональных программ. | 12 |
| 9 | Отработка навыковначисления иосуществления расчетов с гостями | Подготовка счетов. Порядок расчетов по услугам. Системы бонусов. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Анализ работы организации. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Анализ работы организации. | 12 |
| 10 | Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям | Изучить способы и порядок расчетов с гостями - Провести расчет с гостем - Изучить процедуру организации выезда гостя из отеля. Составить Акт сдачи-приемки оказанных услуг | 12 |
| 11 | Выполнение обязанностей ночного портье | Выполнить краткое описание процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены. В отчете показать, каким образом осуществлена Вами поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, отъезжающих). Подготовить приложения документов. | 12 |
| 12 | Отработка навыков использования технических, телекоммуникационныхсредства для ночного аудита | Принять участие в процедуре передачи смены и ознакомиться с документацией, заполняемой при передаче смены. - Ознакомиться с порядком проведения ночного аудита | 12 |
| 13 | Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Профессиональное общение, этикет. Приемы эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 12 |
| **Всего часов** | 144 |

**3. условия реализации ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ профессионального модуля ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

Производственная практика (по профилю специальности) может быть организована в: организациях гостиничного сервиса на основе договоров, заключаемых между ФКПОУ «ОГЭКИ» и организациями.

За группой студентов закрепляется руководитель из числа преподавателей, который осуществляет учебно-методическое руководство практикой и принимает отчеты по практике.

При наличии вакантных должностей, по которым студенты должны проходить практику, они могут быть зачислены штатными работниками.

Студенты-практиканты не могут быть использованы на рабочих местах, не имеющих отношение к специальности.

Студенты, проходящие практику, обязаны:

1. Изучить программу практики;

2. Своевременно прибыть на практику, имея все необходимые документы: паспорт, направление, программу практики, дневник.

3. Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка.

4. Вести дневник установленной формы, в котором записывать все виды самостоятельных выполненных работ и ежедневно представлять его для проверки руководителю практики от организации. Руководитель практики факт проверки удостоверяет своей подписью.

5. Составить отчет по практике, заверенный подписью руководителя и печатью организации.

6. Своевременно оформить и представить характеристику с оценкой деятельности студента за весь период прохождения практики, заверенную подписью руководителя предприятия и печатью.

7. Сдать дневник, отчет, характеристику руководителю практики от колледжа-интерната для оценки строго по окончании практики.

Реализация рабочей программы производственной практики профессионального модуля ПМ.01Организация деятельности службы приема и размещения предполагает проведение практики в организациях гостиничного сервиса разных форм собственности на основе договоров, при условии:

* близкого территориального расположения;
* наличия отделов, функции которых позволяют реализовать программу практики, подобрать необходимый материал для подготовки ВКР;
* наличия квалифицированного персонала, необходимого для руководства практикой и проведения контроля.

Сроки практики определяются графиком учебного процесса.

Во время производственной практики обучающиеся самостоятельно выполняют работы в соответствии с программой практики и индивидуальными заданиями.

Документация по организации производственной практики включает*:*

1. Договор.

2. Приказы о распределении обучающихся по базам практики.

3. Аттестационный лист по производственной практике.

4.Характеристики и отзывы с места прохождения практики.

5.Дневник производственной практики

4. Отчет о производственной практике.

Организация производственной практики в современных условиях основывается на инновационных психолого-педагогических подходах и технологиях, направленных на повышение эффективности преподавания и качества подготовки обучаюшихся. Для успешного освоения производственной практики ПМ.01Организация деятельности службы приема и размещения обучающиеся обеспечиваются учебно-методическими материалами. Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной и индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции. Производственная практика проходит под руководством преподавателей, осуществляющих преподавание междисциплинарных курсов профессионального модуля.

**Нормативно-правовые акты**

1. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http: base.garant.ru.
2. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http ://www.base.garant.ru.
3. ГОСТ P 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [Электронный ресурс].: //Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
4. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http: base.garant.ru.

**Печатные издания**

1. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие/ Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2019. — 165 с.

**Дополнительная литература**

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг, учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп - М.: Издательский центр «Академия», 2016 - 240с.
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина // ISBN 978-5-534- 04589. − Текст : электронный. − URL: <https://www.bibIio-online.ru>.

**Интернет-ресурсы**

1. Правила гостиничного бизнеса - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830>.

2. Гостиничный бизнес в России - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://prohotel.ru.

**Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В целях реализации рабочей программы учебной практики ПМ.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения созданы и совершенствуются специальные условия с учетом нозологий обучающихся: для лиц с нарушениями зрения предусмотрена возможность обучения с использованием инструментария, представленного в печатной форме увеличенным шрифтом и в форме электронного документа, для лиц с нарушениями слуха, нарушениями опорно-двигательного аппарата – в печатной форме, в форме электронного документа. При наличии запросов обучающихся с расстройством аутистического спектра (РАС), нервно-психическими расстройствами (НПР), нарушениями опорно-двигательного аппарата или по рекомендации педагога-психолога для представления учебного материала создаются контекстные индивидуально ориентированные мультимедийные презентации.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ справочного, учебного, просветительского материала обеспечиваются следующие условия:

Для ***слабовидящих*** обучающихся используются:

1) специальные учебники (в электронной форме): созданные на основе учебников для обучающихся, не имеющих ограничений по возможностям здоровья, но отвечающие особым образовательным потребностям слабовидящих и имеющие учебно-методический аппарат, адаптированный под зрительные возможности слабовидящих*;*

2) индивидуальные дидактические материалы и наглядные пособия, выполненные с учетом типологических и индивидуальных зрительных возможностей слабовидящих обучающихся;

 3) печатная информация представляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается (т.е. чтение не заменяется пересказом), так же, как и записи на доске;

 4) обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

 5) предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Компенсация затруднений сенсомоторного и интеллектуального развития слабовидящих лиц с ОВЗ проводится за счет:

- исключения повышенного уровня шума на уроке и внеурочном мероприятии;

- акцентирования внимания на значимости, полезности учебной информации для профессиональной деятельности;

- многократного повторения ключевых положений учебной информации;

- подачи материала на принципах мультимедиа;

- максимального снижения зрительных нагрузок при работе на компьютере (подбор индивидуальных настроек экрана монитора, дозирование и чередование зрительных нагрузок с другими видами деятельности, использование программных средств для увеличения изображения на экране; работы с помощью клавиатуры, использование «горячих» клавиш и др.);

- регулярного применения упражнений на совершенствование темпа переключения внимания, его объема и устойчивости;

Информативность и комфортность восприятия учебного материала на уроке обеспечивается за счет его алгоритмизации по параметрам:

- психотерапевтическая настройка;

 - аудиальные стимулы к восприятию (объяснение, вопросы, просьбы повторить сказанное; четкие доступные указания, разъяснения, пояснения; контекстный аудиофон и др.);

- визуальные стимулы к восприятию (учебники, пособия, опорные конспекты, схемы, слайды РР-презентации, иные наглядные материалы);

- кинестетические стимулы к восприятию (конспектирование, дополнение, маркирование опорного конспекта, тесты с выбором варианта ответа, жестовый выбор, запись домашнего задания, вещественное моделирование, поисковые задания, выполняемые индивидуально с использованием ноутбуков и др.);

- активные методы обучения (проблемные вопросы, дискуссии, деловые и ролевые игры, практические работы; использование метапредметных связей, связи с практикой и др.);

- организованные паузы для обеспечения здоровье сбережения.

Для ***слабослышащих*** обучающихся используются:

1) индивидуальные дидактические материалы и наглядные пособия, выполненные с учетом особенностей психофизического развития обучающегося с нарушением слуха, состояния моторики, зрения, наличия других дополнительных нарушений.

При наличии запросов обучающихся с нарушением слуха для представления учебного материала создаются контекстные индивидуально ориентированные мультимедийные презентации.

Для адаптации к восприятию обучающимися с нарушенным слухом справочного, учебного, просветительского материала обеспечиваются следующие условия:

- звуковая справочная информация о расписании учебных занятий дублируется визуальной информацией на сайте колледжа, на доске объявлений;

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (например, слово «звонок» пишется на доске);

- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);

- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам;

- педагог не повышает резко голос, повторяет сказанное по просьбе обучающегося, использует жесты;

- перед тем как давать объяснение новых профессиональных терминов, педагог проводит словарную работу, разбирая смысловое значение каждого слова с обязательной личностно ориентированной обратной связью с обучающимися;

- ведется запись сложной для восприятия информации, включающей в себя номер, правило, инструкцию, формулу, сложный термин, адрес и т.п.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих обучающихся проводится за счет:

- фиксации педагогов на собственной артикуляции;

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;

- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

**4. Контроль и оценка результатов Освоения ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты****(освоенные ПК,ОК)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы** **контроля и оценки** |
| ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | Получение практического опыта в осуществлении планирования, деятельности службы приема и размещения; Умение осуществлять планирование потребности вматериальных ресурсах и персонале службы; Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии сособенностями сегментации гостей и установленными нормативами; Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. наиностранном языке; | Анализ и оценка материалов по практике, дневника, анализ результатов отчета по практике, результаты собеседования(конференции). |
| ПК 1.2. Организовыватьдеятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Получение практического опыта по организации и стимулированиидеятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; Разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов напрофессиональную тематику на иностранном языке; Умениеорганизовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;Проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностямисегментации гостей и преимуществами отеля; | Анализ и оценка материалов по практике, дневника, анализ результатов отчета по практике, результаты собеседования(конференции).Экспертная оценка выполнения индивидуального задания |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | Получение практического опыта по контролю текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | Анализ и оценка материалов по практике, дневника, анализ результатов отчета по практике, результаты собеседования(конференции). |
| ПК 1.4 Организовывать учет денежных средств, оформлять денежные и кассовые документы | Умение контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч,приветствий иобслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; Контролировать выполнение работниками стандартов обслуживания ирегламентов службы приема и размещения; | Анализ и оценка материалов по практике, дневника, анализ результатов отчета по практике, результаты собеседования(конференции).Экспертная оценка выполнения индивидуального задания |
| ОК 1. Выбирать способы решения задачпрофессиональной деятельности,применительно к различным контекстам. | Демонстрация интереса к будущей профессии | Оценка производственного процесса.Оценка результатов Оценка выполненияиндивидуальных заданий. |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональнойдеятельности. | Нахождение ииспользование информации для эффективного выполненияпрофессиональных задач, профессионального и личностного развития | Собеседование, анализ характеристики,представленной в дневнике по практике, анализрезультатов аттестационного листа |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Демонстрация способности принимать решения в стандартных инестандартных ситуациях и нести за них ответственность; Демонстрация интереса к будущей профессии | Собеседование, анализ характеристики,представленной в дневнике по практике, анализ результатов аттестационного листа |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Организовывать работу коллектива и команды; Взаимодействовать c коллегами, руководством, клиентами;Эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; | Собеседование, анализ характеристики,представленной в дневнике по практике, анализ результатов аттестационного листа. Оценка выполнения индивидуальных заданий. |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменнуюкоммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; Грамотно оформлять документы; Толерантность поведения в рабочемколлективе | Собеседование, анализ характеристики,представленной в дневнике по практике, анализ результатов аттестационного листа |
| ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | Демонстрация способности принимать решения в стандартных инестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Собеседование, анализ характеристики,представленной в дневнике по практике, анализ результатов аттестационного листа |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | Демонстрация стремления к охране окружающей среды | Собеседование, анализ характеристики,представленной в дневнике по практике, анализ результатов аттестационного листа |
| ОК 9 Использовать информационные технологии впрофессиональной деятельности. | Проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; | Собеседование, анализ характеристики,представленной в дневнике по практике, анализ результатов аттестационного листа |
| ОК 10 Пользоваться профессиональнойдокументацией нагосударственном и иностранном языке. | Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);Понимать тексты набазовые профессиональные темы;Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | Собеседование, анализ характеристики,представленной в дневнике по практике, анализ результатов аттестационного листа |
| ОК 11 Планировать предпринимательскуюдеятельность впрофессиональной сфере. | Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;Проводить оценку наличия расходных материалов, необходимых длябесперебойной работы службы приема и размещения; | Собеседование, анализ характеристики,представленной в дневнике по практике, анализ результатов аттестационного листа |