МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОНОЙ) ПРАКТИКИ

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г., № 1552, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Е.С. Асташина, мастер производственного обучения
Ж.А. Беленькая, мастер производственного обучения

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 8 от «14» апреля 2020 г.

Председатель ЦМК _____ А.Д. Гусакова
подпись

Согласовано:

Директор ИП Шумакова Е.В. _____ Е.В. Шумакова

Директор по развитию
ООО «Управляющая компания «Экватор» _____ О.В. Женжера

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО

3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

7 ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А. Макет направления на практику
Приложение Б. Макет индивидуального задания на практику
Приложение В. Пример оформления дневника практики
Приложение Г. Рекомендации к оформлению отчета по практике
Приложение Д. Образец оформления титульного листа отчета по практике
Приложение Е. Макет аттестационного листа
Приложение Ж. Макет характеристики на студента

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Место практики в структуре основной образовательной программы

Производственная (преддипломная) практика является частью основной образовательной программы (далее ООП) подготовки специалистов среднего звена, в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Практика проводится в 6 семестре, трудоёмкость составляет 144 часа, 4 недели.

Форма контроля – дифференцированный зачёт.

Форма проведения практики – концентрировано.

1.2 Цель и задачи практики

Целью производственной (преддипломной) практики является комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, углубление первоначального практического опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверка готовности к осуществлению самостоятельной профессиональной деятельности, а также подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

Задачами практики являются:

– закрепление у обучающихся комплексного представления о специфике работы специалиста по гостеприимству на предприятия индустрии гостеприимства;

– изучение организационных и функциональных процессов, связанных с организацией и контролем текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения; организацией и контролем текущей деятельности сотрудников службы питания; организацией и контролем текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организацией и контролем текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; выполнением работ по должности служащего «Портье»;

– освоение процессов, связанных с определением потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; составлением и оформлением документов; планированием потребностей службы питания; организацией и контролем подготовки обслуживания потребителей; определением численности сотрудников, расчетом нормативов работы службы; обслуживанием и эксплуатации номерного фонда; контролем состояния номерного фонда; планированием мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разработкой мероприятий по повышению лояльности гостей; определением численности работников; контролем выполнения службами гостиничного комплекса гостевых запросов; использованием сотрудниками службы специализированного программного обеспечения, применяемого в гостинице; контролем состояния номерного фонда; ведением документации службы гостиницы; осуществлением регистрации российских и иностранных гостей гостиничного комплекса, предоставлением дополнительных услуг, связанных с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе;

– приобретение опыта работы по организации процесса работы службы приема и размещения, оформлению документов, сбору и анализу информации по запросу гостей; организации деятельности сотрудников службы питания; организации и стимулированию деятельности сотрудников службы питания; организации процесса работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, организации текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, сбору и анализу информации о продажах гостиничного продукта; разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; осуществлению расчетов с гостями; сбору и анализу информации по запросу гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса о службах или услугах средства размещения; заполнению и оформлению

документов; приему и учету запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе; подготовке отчетов за смену;

– развитие навыков работы с гостями, с сотрудниками служб обслуживания по выстраиванию межличностного, делового общения, различными особенностями сегментации гостей;

– содействие формированию личностных качеств, обусловливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе; ответственное отношение к гостям, ответственность по заполнению документов с использованием информационных технологий и специализированных программ;

– сбор, обобщение и систематизация материалов для написания преддипломную работу.

2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО

В соответствии с основными видами деятельности, к которым готовятся выпускники, в результате прохождения практики, обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты обучения:

иметь практический опыт: операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества; планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; разработки операционных процедур и стандартов службы питания; контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания

и эксплуатации номерного фонда; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения, по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; контролировать работу сотрудников 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии

установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; планировать и прогнозировать продажи; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; технологии организации процесса питания; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания

и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта; нормы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.

В результате прохождения практики у обучающихся формируются общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), соответствующие основному виду деятельности:

Код компетенции	Формулировка компетенции
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

Код компетенции	Формулировка компетенции
	осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Основные виды деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, Выполнение работ по должности служащего «Портье»	
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников 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
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Этапы прохождения практики

Содержание преддипломной практики, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице.

Этап практики[1]	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ[2]	Количество часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Подготовительный	1. Организационное собрание: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - получение индивидуального задания на практику.	0,5	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3
	2. Инструктаж по технике безопасности: - ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ; - общее ознакомление с технологическим процессом на данном участке работы; - ознакомление с опасными зонами работ.	0.5	
Основной (экспериментальный)	1.Ознакомление с предприятием	6	
	2. Выполнение работ согласно бланку индивидуального задания: - выполнение обязанностей портье; - отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; - отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; - отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей; - отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; - отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита; - отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей; - составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям; - выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; - составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; - оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; - ознакомление и изучение режима работы предприятия;	125	

Этап практики[1]	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ[2]	Количество часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	- применение стандартов службы питания гостиничного комплекса в процессе осуществления видов работ; - изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания; - осуществление взаимодействий с торговыми помещениями службы питания; - ознакомление с производственными помещениями службы питания; - ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания; - ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания; - ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса; - распределение персонала по организациям службы питания; - выполнение и контроль стандартов обслуживания и продаж службы питания; - осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей; - владение профессиональной этикой персонала службы питания; - планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания; - подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания; - подготовка и организация работы службы Рум сервис; - организация работы баров, кафе, службы питания; - подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет; - подготовка и организация обслуживания официальных приемов; - подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»; - подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля»; - подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием; - приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы; - систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания; - оформление актов на списание малоценного инвентаря; - осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих; - проведение приемки и оценки качества уборки		

Этап практики[1]	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ[2]	Количество часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.; - ведение учета забытых вещей; - отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей; - заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества; - проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий; оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг; - информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах; - проведение контроля готовности номеров к заселению; - оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования; - оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; - оформление отчетной документации; - составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям; - отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; - отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; - прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке; - информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; - оформление принятых заявок на резервирование номеров; - оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования; - оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров; - внесение изменений в заказ на бронирование; - отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;		

Этап практики[1]	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ[2]	Количество часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	- отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; - отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей; - выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; - составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; - 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; - контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения; - оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; - выдача и хранение ключей от номеров; - прием и хранение ценностей гостей; - хранение и выдача багажа гостей; - ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса; - выдача зарегистрированным гостям ключей от номера; - проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиницы; - внесение данных по заказам гостей в информационную систему; - предоставление услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема или размещения; - проведение текущего аудита службы приема и размещения; - передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору.		
Заключительный	1. Обобщение полученных материалов	12	
	2. Подготовка и оформление отчета о практике		
	3. Защита отчета по практике		
	Всего:	**144**	

3.2 Задания на практику

Задания на практику разрабатываются в соответствии с планируемыми результатами обучения. Задание является комплексным и выдается каждому студенту.

Задание 1

Ознакомиться с организацией, изучить правила внутреннего распорядка, учредительные и другие документы. Охарактеризовать организационную структуру, структуру управления предприятия.

Определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.

Осуществить стимулирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Организовать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.

Проанализировать функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами.

Применить стандарты обслуживания и регламенты службы питания в процессе обслуживания гостей.

Определить технологию осуществления деятельности сотрудников службы питания.

Определить потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания.

Проанализировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

Организовать процессы обслуживания потребителей разной категории.

Определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих, гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке.

Осуществить расчет нормативов работы горничных;

Осуществить контроль состояния номерного фонда и ведения документации службы.

Организовать мероприятия по повышению лояльности гостей.

Проанализировать обучение персонала службы бронирования и продаж по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Определить и проанализировать предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

Проанализировать деятельность сотрудников служб обслуживания и определить численность работников.

Осуществить заполнение бланков в информационной базе данных.

Выполнить текущий аудит дел и отчетов при передаче и окончании смены.

Отработать порядок проведения текущего аудита службы.

Осуществить работу по внесению данных по заказам гостей в информационную систему.

Заполнить все необходимые документы при приёме и окончании смены.

Задание 2

Ознакомиться с организацией, изучить правила внутреннего распорядка, учредительные и другие документы. Охарактеризовать организационную структуру, структуру управления предприятия.

Осуществить контроль работы сотрудников 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.

Осуществить контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

Вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке.

Организовать деятельность сотрудников с текущими планами и стандартами гостиницы.

Оформить документы в соответствии с текущей деятельностью работников службы питании.

Вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке.

Осуществить организацию различных мероприятий по обслуживанию гостей.

Организовать подачу блюд и напитков, согласно стандартам службы питания.

Определить особенности организации предприятий питания.

Проанализировать организацию, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Определить и проанализировать регламенты службы питания.

Проанализировать особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов.

Осуществить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж.

Проанализировать конкурентоспособность гостиничного продукта.

Осуществить ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

Осуществить обработку информации о гостях с использованием специализированного программного обеспечения.

Осуществить расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе.

Осуществить прием, хранение и выдачу ценных вещей проживающих.

Отработать технологию регистрации российских и иностранных гостей в гостиничном комплексе.

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

4.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации практики предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)

Кровать одноместная – 2 штуки

Прикроватная тумбочка – 2 штуки

Настольная лампа (напольный светильник)

Бра – 2 штуки

Мини – бар

Стол

Кресло

Стул

Зеркало

Шкаф

Телефон

Верхний светильник

Кондиционер

Телевизор

Гладильная доска

Утюг

Пылесос
Душевая кабина
Унитаз
Раковина
Зеркало
Одеяло – 2 штуки
Подушка – 6 штук
Покрывало – 2 штуки
Комплект постельного белья – 4 комплекта
Шторы
Напольное покрытие
Укомплектованная тележка горничной
Ершик для унитаза
Ведерко для мусора
Держатель для туалетной бумаги
Стакан
Полотенце для лица – 2 штуки
Полотенце для тела – 2 штуки
Полотенце для ног – 2 штуки
Салфетка на раковину 2 упаковки
Полотенце коврик – 2 штуки
Индивидуальные косметические принадлежности.
Ресторан (или бар)
Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;
Блендер
Кофемашина
Льдогенератор
Машина посудомоечная
Салат-бар
Шкаф винный
Миксер для молочных коктейлей

4.2 Информационное обеспечение реализации практики

Для реализации практики библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова; Московский пед.гос. университет. – Москва: МПГУ, 2018. – 192 с. – Текст: электронный. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309

2. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: учебное пособие для СПО / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. - Текст: электронный. - URL: http://znanium.com/catalog/product/987236

3. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие для вузов / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 400 с. - Текст: электронный. - URL: http://znanium.com/catalog/product/519396

4. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для СПО / Г. С. Сологубова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 332 с. - Текст: электронный. - URL: https://biblio-online.ru/bcode/429037

Дополнительная литература

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. – Москва: Юрайт, 2019. – 338 с. - Текст: электронный. - URL: https://biblio-online.ru/bcode/430798

2. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие для СПО / С.А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 432 с. - Текст: электронный. - URL: http://znanium.com/catalog/product/961520

3. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Ставропольский гос. аграрный университет. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. - Текст: электронный. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785

4. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.; Ставропольский гос. аграрный ун-т. – Ставрополь: Секвойя, 2017. – 117 с. - Текст: электронный. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071

5. Донченко, Л. В. Безопасность пищевой продукции. В 2 ч. Часть 1: учебник для СПО / Л. В. Донченко, В. Д. Надыкта. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 264 с. - Текст: электронный. - URL: https://biblio-online.ru/bcode/437798

6. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения: учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 231 с. - Текст: электронный. - URL: https://biblio-online.ru/bcode/437755

7. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 268 с. - Текст: электронный. - URL: https://biblio-online.ru/bcode/437750

8. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания. Практикум: учебное пособие для СПО / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 349 с. - Текст: электронный. - URL: https://biblio-online.ru/bcode/445900

9. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 197 с. - Текст: электронный. URL: https://biblio-online.ru/bcode/430799

Электронные ресурсы

1. Академия гостеприимства: журнал. – URL: http://hotel-rest.biz/

2. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" // Электрон. фонд правой и норатисно-техн. документации. – URL: http://docs.cntd.ru/document/902335720

3. ProHotel: портал про гостиничный бизнес. – URL: http://prohotel.ru/

4. Hotelier: электрон. журнал. – URL: https://hotelier.pro/

5. Организация и управление службой общественного питания в гостиницах // TourFaq. Тур. бизнес. – URL: http://tourfaq.net/hotel-business/organizaciya-i-upravlenie-sluzhboj-obshhestvennogo-pitaniya-v-gostinicax/

6. Служба питания и напитков Food and Beverage Department: презентация // Present5.com. – URL: https://present5.com/sluzhba-pitaniya-i-napitkov-food-and-beverage-department/

7. Соколов Р. Служба Питания: Прибыльное подразделение или затратная часть Гостиничного хозяйства? / С. Соколов // Pro Hotel. – URL: http://prohotel.ru/news-218766/0/

Нормативные документы

1. О защите прав потребителей: закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.03.2019) // СПС «Гарант». – URL: https://base.garant.ru/10106035/

2. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Все ГОСТы. – URL: http://vsegost.com/Catalog/52/52262.shtml

4. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу // Все ГОСТы. – URL:http://vsegost.com/Catalog/56/56009.shtml

3. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания // Все ГОСТы. – URL:http://vsegost.com/Catalog/57/57537.shtml

5. О введении в действие санитарных правил: Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 № 31 (ред. от 10.06.2016) // СПС «Гарант». – URL: https://base.garant.ru/12125153/

6. Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания: Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 (ред. от 04.10.2012) // СПС «Гарант». – URL: https://base.garant.ru/166149/

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; методы планирования труда работников службы приема и	Студент способен: перечислять функциональные обязанности сотрудников; задачи, функции и особенности работы службы; законодательные и нормативные акты; требования, правила и нормы охраны труда; особенности, методы и формы обслуживания; нормы, технологии, регламенты службы; оформлять расчетные документы; виды каналов сбыта; принципы создания системы «лояльности»; методы максимизации доходов; нормы, регламенты обслуживания гостей; принципы управления материально-производственными запасами; перечислять	Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе организации и контроля текущей деятельности сотрудников и работы с документами службы приема и размещения, организации и контроля текущей деятельности сотрудников, организации и контроля текущей деятельности сотрудников, должности служащего «Портье» и

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; технологии организации процесса питания; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка,	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; описывать специализированные информационные программы и технологии; этапы обслуживания и регламенты службы питания; нормативные документы; виды отчетности по продажам; определять методику потребностей службы приема и размещения; порядок материально-технического обеспечения гостиницы; систему отчетности в службе обслуживания и порядок регистрации документов особенности оформления и составления отдельных видов документов; излагать методы оценки качества предоставленных услуг; принципы управления, методы предоставляемого гостям сервиса; воспроизвести методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; определять функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж.	работы с информационным и программами и технологиями и работы с законодательным и и нормативными актами службы питания, с расчетными документами службы. с нормативной документацией службы бронирования, со стандартами и операционными процедурами службы, с составлением отдельных видов документов.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
комфорта пребывания гостей; методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии,		

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта; нормы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок		

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.		
уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения, по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;	Студент способен: анализировать численность сотрудников; участвовать в проведении тренингов и производственном инструктаже работников службы; участвовать в организации процесса работы службы приема и размещения; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания; определять численность и функциональные обязанности сотрудников; контролировать выполнение сотрудниками стандартов и регламентов службы; оценивать потребность службы питания; организовывать процессы подготовки и обслуживания потребителей; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей; выполнять регламенты службы питания; контролировать состояние номерного фонда; прогнозировать продажи; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; определять эффективность мероприятий; проводить обучение персонала службы; определять численность работников; выполнять регламенты службы питания; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и	Заполнение документов служб гостиницы. Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе выстраивания коммуникаций с коллективом, руководством, гостями. Контроль правильности выполнения стандартов обслуживания, регламентов службы питания и функциональных обязанностей. Выполнение работ по расчету потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале, потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Контроль процессов подготовки и обслуживания потребителей услуг, выполнения регламентов службы

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; контролировать работу сотрудников 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); оценивать и планировать потребность службы	регламентов службы; контролировать состояние номерного фонда и работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности, вести документацию службы обслуживания.	обслуживания, разработки предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта. Применение регламентов.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; планировать и прогнозировать продажи; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на		

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.		
иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества; планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; разработки операционных процедур и стандартов службы питания; контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных	Студент способен: организовывать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей; оформлять документы; вести диалоги на профессиональную тематику; организовывать деятельность сотрудников службы питания; оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке; организовывать и деятельность сотрудников службы питания; оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке; организовывать и деятельность персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику; разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта; оформлять документы; определять эффективность мероприятий; разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировать, организовывать, стимулировать и	Заполнение документов, бланков-форм, ведомостей служб гостиницы в специализированных информационных программах. Экспертная оценка выполнения заданий по организации и стимулированию деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы, ведение диалогов на профессиональную тематику, планированию, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы, разработке практических рекомендаций; по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
ресурсах и персонале; контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;	деятельность персонала службы; оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке.	продукта для различных целевых сегментов, разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Проверка отчета по практике.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.		

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по практике разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к программе практики.

6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

6.1 Общие положения

Направление студентов на практику оформляется приказом, которым утверждается вид практики, сроки проведения практики, место прохождения практики, руководитель практики из числа преподавателей и мастеров производственного обучения ВГУЭС и руководитель практики от профильной организации.

Студент вправе самостоятельно выбрать место прохождения практики, согласовав его с руководителем от ВГУЭС, если программа практики будет реализована в данной организации (предприятии) в полном объеме.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, имеют право проходить практику в организации (предприятии) по месту работы в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Продолжительность рабочего дня студентов при прохождении практики составляет 36 часов в неделю независимо от возраста.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практик согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При необходимости (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

Сведения о местах проведения практик

Практика проводится в профильных организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями: ООО «ГК «Владивосток», ООО «Седанка Парк», ОАО «Приморье-64», ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток», ООО «Аванта».

6.2 Обязанности руководителей практики и обучающихся

Руководитель практики от ВГУЭС:

− проводит организационное собрание, на котором знакомит обучающихся с особенностями проведения и с содержанием практики;

− выдает студенту индивидуальное задание на практику;

− участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;

− осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ООП СПО;

− оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;

− по окончанию практики проводит промежуточную аттестацию в форме защиты отчета по практике;

− выставляет результат промежуточной аттестации в ведомость и зачетную книжку студента.

Руководитель практики от профильной организации:

− совместно с руководителем практики от ВГУЭС разрабатывает проведения практики;

− согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;

− организует практику студентов в соответствии с программой практики и заключенным договором напрактику, определяет рабочие места студентам, обязанности и круг выполняемых в период практики задач, не допускает использование студентов-практикантов на должностях, не предусмотренных программой практики;

− проводит инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудовогораспорядка;

− обеспечивает безопасные условия прохождения практики студентам, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

− оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;

− принимает выполненную работу, оценивает результаты прохождения практики обучающимися, результат оформляет в аттестационном листе о прохождении практикии характеристике на обучающегося.

Обучающийся должен:

− присутствовать на организационном собрании по практике;

− своевременно прибыть на место практики с предъявлением направления;

− соблюдать внутренний распорядок, выполнять требования охраны труда и режима рабочего дня, соответствующие действующим нормам трудового законодательства;

− полностью выполнять все виды работ в сроки, установленные заданием на практику;

− ежедневно заполнять дневник практики;

− по завершению практики в установленные сроки сдать руководителю практики от ВГУЭС оформленные в соответствии с требованиями настоящей программы отчетные документы по практике.

6.3 Документы, регламентирующие проведение практики

Для прохождения практики студенту выдается:

- направление на практику (Приложение А);
- индивидуальное задание (Приложение Б);
- макет дневника практики (Приложение В);
- рекомендации по оформлению отчета по практике (Приложения Г, Д).

Руководитель практики от профильной организации оформляет аттестационный лист о результатах прохождения практики обучающимся (Приложение Е) и характеристику (Приложение Ж).

6.4 Контроль и оценка результатов практики

Контроль за прохождением практики осуществляется руководителем практики от ВГУЭС в период посещения мест проведения практики, бесед с руководителями практики от предприятий, встреч с обучающимися.

По окончанию практики студенты предоставляют руководителю документы, свидетельствующие о выполнении программы практики в полном объеме:

- дневник и отчет по практике в соответствии с индивидуальным заданием;
- аттестационный лист и характеристику на обучающегося, оформленные руководителем практики от предприятия.

Дневник практики (Приложение В) ведется студентом ежедневно, в нем указываются дата, виды и объем работ, выполненных за день, а также проставляется оценка и подпись руководителя практики от предприятия.

По итогам практики руководителями формируются аттестационные листы (Приложение Е), содержащие сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристики (Приложение Ж) на обучающихся за период прохождения практики.

Дневник, аттестационный лист. характеристика заверяются печатью и подписью руководителя практики от предприятия.

На протяжении всего периода работы в организации студент должен в соответствии с программой практики собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета о практике своему руководителю. Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им во время практики работу. Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом. В плане – графике по практике рекомендуется отводить завершающие 2-3 дня для составления, редактирования и оформления отчета студентами.

Отчет о практике должен включать текстовый, графический и другой иллюстративный материал. Отчет должен отражать выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений, полученных от руководителя практики организации (предприятия). Отчет должен содержать анализ деятельности организации (предприятия), выводы о приобретенных навыках и практическом опыте по конкретным видам работ. Рекомендации по написанию и оформлению отчета приведены в Приложениях Г, Д.

Аттестация по практике.

Оформленный отчет по практике с прилагаемыми к нему документами (дневник практики, аттестационный лист, характеристика)сдаются руководителю практики студентом в сроки, определенные графиком учебного процесса и этапами прохождения практики. Результаты обучения по практике оцениваются руководителем практики от ВГУЭС на зачете с выставлением оценки. К сдаче зачета в форме защиты отчета по практике допускаются студенты, выполнившие требования программы практики и предоставившие отчетные документы. Руководитель практики на основании критериев, представленных в КОС по практике, проводит промежуточную аттестацию и выставляет результат в ведомость и зачетную книжку студента.

Студент, не защитивший в установленные сроки отчет по практике, считается имеющим академическую задолженность и должен устранить её в соответствии с требованиями, установленными локальным актом ВГУЭС.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Макет направления на практику

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
(ВГУЭС)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент _____
Института Академический колледж Группы С-ГД-19
согласно приказу ректора № ____-с от __.__.____ года
направляется в _____
для прохождения производственной (преддипломной) практики по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок ____ недель с_____ года по_____ года.

Руководитель практики _____

Обратная сторона

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	**Отметка о прибытии и убытии**	**Печать, подпись**

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
Макет индивидуального задания на практику

Индивидуальное задание по производственной (преддипломной) практике

Студент(ка) _____,
ФИО
обучающийся(аяся) на ____ курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) производственную (преддипломную) практику в объеме ____ часов с «___» _____ 202__ г. по «___» _____ 202__ г.
в организации_____
_____
наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной (преддипломной) практики

№ п/п	*Вид работ*	*Кол-во часов*

(Продолжение таблицы может быть перенесено на следующую страницу)

Дата выдачи задания «___» _____ 202__ г.
Срок сдачи отчета по практике «___» _____ 202__ г.

Подпись руководителя практики
_____ / _____, преподаватель Академического колледжа

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Пример оформления дневника практики

ДНЕВНИК
прохождения производственной (преддипломной) практики

Студент (ка)_____
Фамилия Имя Отчество
Специальность/профессия _____
Группа _____
Место прохождения практики _____
Сроки прохождения с _____ по _____

Инструктаж на рабочем месте «__» _____ 202_ г _____ _____
дата *подпись* *Ф.И.О. инструктирующего*

Дата (период)	**Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)**	**Оценка**	**Подпись руководителя практики**
	Оформление отчёта практики		
последний день	*Дифференцированный зачет*		

Руководитель практики _____ _____
подпись *Ф.И.О.*

М.П.

1. *Дневник ведется по каждому разделу практики.*
2. *Вначале дневника заполняется график прохождения практики по датам и количеству дней, в соответствии с программой практики, делается отметка о проведенном инструктаже по охране труда.*
3. *Ежедневно в графе «Описание выполнения производственных заданий» записывается проведенная работа в соответствии с программой практики и указанием непосредственного руководителя, а также заносятся подробные описания действий, студента на практике.*
4. *В записях следует четко выделить:*

- *с чем ознакомился*
- *что видел и наблюдал*
- *что было проделано самостоятельно*

5. *В графе «Оценка» и «Подпись руководителя практики» учитывается выполнение указаний по ведению дневника, проставляется оценкакачества проведенных самостоятельных работ.*

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Рекомендации к оформлению отчета по практике

Отчет оформляется в строгом соответствии с требованиями к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления.

Рекомендуется следующий порядок размещения структурных элементов в отчете:

1. Титульный лист;
2. Отчет о выполнении заданий по практике;
   - 2.1 Содержание;
   - 2.2 Введение;
   - 2.3 Основная часть;
   - 2.4 Заключение;
   - 2.5 Список использованных источников;
   - 2.6 Приложения.
3. Индивидуальное задание;
4. Аттестационный лист;
5. Дневник по практике;
6. Характеристика на практиканта
7. Направление на практику.

Структурные элементы перечислены в порядке размещения их в документе.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель.

Титульный лист это первая (заглавная) страница работы (Приложению 3)

Содержание - перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц.

Введение - включает задание на практику, содержащее цели и задачи её прохождения.

Основная часть - разделяется на несколько частей, согласно индивидуального задания.

Заключение – содержит в себе все выводы, итоги, от проведенных анализов, действий, отражающих полученные практические навыки исполнителя. Формулировать их нужно кратко и чётко.

Список использованных источников – составляется в строгом соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04_1.005-2015 (п. 4.9). Обязательные элементы библиографического описания книги:

- фамилия и инициалы автора;
- полное название книги;
- место издания;
- издательство;
- год издания;
- количество страниц.

Все данные о книге разделяются в библиографическом описании условными разделительными знаками (точка, тире, двоеточие).

Минимальное количество источников - 5

Приложения - раздел, содержащий образцы и копии документов, рисунки, таблицы, фотографии изображения, схемы, и т.д., по перечню приложений, указанному в программе практики.

Объём отчёта по производственной (преддипломной) практике – от 15 листов формата А4 (без учёта приложений).

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Образец оформления титульного листа отчета по практике

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	Академический колледж

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКЕ

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «__» _____ по «__» _____ 202_ года

Студент группы _____ _____ Ф.И.О.
подпись

Наименование предприятия:

Руководитель практики от предприятия _____ /Ф.И.О./
подпись

Отчет защищен:
с оценкой _____ Руководитель практики от ОО _____ /Ф.И.О.

Владивосток 202_

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Макет аттестационного листа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) _____,
ФИО
обучающийся(аяся) на __ курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) производственную (преддипломную) практику в объеме ___ часов с «__» _____20___ г. по «__» _____20___ г.
в организации_____
_____
наименование организации, юридический адрес

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК 1.1		
	ПК 1.2		
	ПК 1.3		
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	ПК 2.1		
	ПК 2.2		
	ПК 2.3		
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1		
	ПК 3.2		
	ПК 3.3		
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1		
	ПК 4.2		
	ПК 4.3		
Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, ПМ.03 Организация и контроль			

текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портье»	

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

_____

(освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне / освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата ____ _____ 20___ г.

Оценка за практику_____

Руководитель практики от предприятия **_____** **_____**

подпись *Ф.И.О.*

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Макет характеристики на студента

ХАРАКТЕРИСТИКА

о прохождении производственной (преддипломной) практики студента (ки)

Студент_____ _____
(ФИО студента) *№ курса/группы*
проходил практику с ____ _____20__ г. по ____ _____ 20__ г.
на базе _____
название предприятия
в подразделении_____
название подразделения

За период прохождения практики студент посетил _____ дней, из них по уважительно причине отсутствовал _____ дней, пропуски без уважительной причины составили _____ дней.

Студент соблюдал/не соблюдал трудовую дисциплину и /или правила техники безопасности.

Отмечены следующие нарушения трудовой дисциплины и /или правил техники безопасности: _____
_____

Студент не справился со следующими видами работ: _____
_____

За время прохождения практики студент показал, что
_____
умеет/не умеет планировать и организовывать собственную деятельность, способен/не способен налаживать взаимоотношения с другими сотрудниками, имеет/не имеет хороший уровень культуры поведения, умеет/не умеет работать в команде, высокая/низкая степень сформированности умений в профессиональной деятельности.

В отношении выполнения трудовых заданий проявил себя _____

В рамках дальнейшего обучения и прохождения производственной (преддипломной) практики студенту можно порекомендовать: _____
_____

_____ _____ _____
Должность наставника/куратора *подпись* *И.О. Фамилия*

М.П.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для проведения промежуточной аттестации по
преддипломной практике

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по преддипломной практике разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г. № 1552, примерной образовательной программой, рабочей программой практики.

Разработчик(и): Е.С. Асташина, мастер производственного обучения
Ж.А. Беленькая, мастер производственного обучения

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 8 от «14» апреля 2020 г.

Председатель ЦМК _____ А.Д. Гусакова
подпись

Согласовано:

Директор ИП Шумакова Е.В. _____ Е.В. Шумакова

Директор по развитию
ООО «Управляющая компания «Экватор» _____ О.В. Женжера

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу преддипломной практики.

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации по практике, которая проводится в форме дифференцированного зачёта с использованием оценочного средства – защита отчета по практике.

2 Планируемые результаты обучения по практике, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК[1]	Код результата обучения[1]	Наименование результата обучения[1]
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	П1	разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы приема и размещения
	П2	планировать, организовывать, стимулировать и контролировать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей
	П3	контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
	П4	планировать деятельность сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале
	П5	разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы питания
	П6	контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
	П7	планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	П8	разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	П9	контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
	П10	планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
	П11	организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	П12	выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта
	П13	контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
	П14	планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	П15	контролировать текущую деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
	П16	планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Код ОК, ПК[1]	Код результата обучения[1]	Наименование результата обучения[1]
	П17	организовывать и стимулировать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	П18	оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке
	П19	организовывать и стимулировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	П20	оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке
	П21	организовывать и стимулировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	П22	оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке
	П23	организовывать и стимулировать деятельность персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	П24	оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке
	П25	планировать, организовывать, стимулировать и контролировать деятельность персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	П26	разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов
	П27	оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке
	П28	определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта
	П29	разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	П30	организовывать и стимулировать деятельность персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	П31	оформлять документов и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке
	У1	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы
	У2	организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
	У3	контролировать работу сотрудников 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

Код ОК, ПК[1]	Код результата обучения[1]	Наименование результата обучения[1]
	У4	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
	У5	анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале
	У6	использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания
	У7	оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	У8	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы
	У9	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	У10	оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
	У11	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг
	У12	выделять целевой сегмент клиентской базы
	У13	собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка
	У14	ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля
	У15	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж
	У16	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы
	У17	рассчитывать нормативы работы горничных
	У18	определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами
	У19	проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы
	У20	организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
	У21	контролировать работу сотрудников 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
	У22	определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
	У23	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)

Код ОК, ПК[1]	Код результата обучения[1]	Наименование результата обучения[1]
	У24	оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале
	У25	организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
	У26	определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
	У27	выполнять регламенты службы питания
	У28	рассчитывать нормативы работы горничных
	У29	контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации
	У30	планировать и прогнозировать продажи
	У31	разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей
	У32	выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению
	У33	проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
	У34	определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта
	У35	разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта
	У36	определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
	У37	выполнять регламенты службы питания
	У38	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	У39	контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации
	З1	законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
	З2	стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы
	З3	цели, функции и особенности работы службы приема и размещения
	З4	стандартное оборудование службы приема и размещения

Код ОК, ПК[1]	Код результата обучения[1]	Наименование результата обучения[1]
	З5	порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей
	З6	виды отчетной документации
	З7	правила поведения в конфликтных ситуациях
	З8	критерии и показатели качества обслуживания
	З9	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
	З10	категории гостей и особенности обслуживания
	З11	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
	З12	методы планирования труда работников службы приема и размещения
	З13	структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием
	З14	принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
	З15	правила работы с информационной базой данных гостиницы
	З16	требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены
	З17	требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
	З18	профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке
	З19	технологии организации процесса питания
	З20	специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания
	З21	критерии и показатели качества обслуживания
	З22	технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания
	З23	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы
	З24	задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице
	З25	кадровый состав службы, его функциональные обязанности
	З26	требования к обслуживающему персоналу

Код ОК, ПК[1]	Код результата обучения[1]	Наименование результата обучения[1]
	327	цели, средства и формы обслуживания
	328	принципы взаимодействия с другими службами отеля
	329	сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда)
	330	критерии и показатели качества обслуживания
	331	санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей
	332	порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда
	333	структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы
	334	направления работы отделов бронирования и продаж
	335	способы управления доходами гостиницы
	336	особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе
	337	особенности работы с различными категориями гостей
	338	методы управления продажами с учётом сегментации
	339	способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ
	340	особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы
	341	каналы и технологии продаж гостиничного продукта
	342	ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия
	343	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж
	344	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы
	345	методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	346	задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице
	347	кадровый состав службы, его функциональные обязанности
	348	требования к обслуживающему персоналу

Код ОК, ПК[1]	Код результата обучения[1]	Наименование результата обучения[1]
	349	цели, средства и формы обслуживания
	350	принципы взаимодействия с другими службами отеля
	351	сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда)
	352	критерии и показатели качества обслуживания
	353	санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей
	354	методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
	355	направленность работы подразделений службы приема и размещения
	356	функциональные обязанности сотрудников
	357	задач, функций и особенности работы службы питания
	358	законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
	359	технологии организации процесса питания
	360	требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены
	361	методы оценки качества предоставленных услуг
	362	особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания
	363	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания
	364	этапов процесса обслуживания
	365	профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке
	366	регламенты службы питания
	367	методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	368	нормы обслуживания
	369	технологии организации процесса обслуживания гостей;
	370	регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице
	371	особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов
	372	порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке
	373	принципы управления материально-производственными запасами;
	374	методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса
	375	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей

Код ОК, ПК[1]	Код результата обучения[1]	Наименование результата обучения[1]
	З76	систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	З77	функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж
	З78	рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка
	З79	виды каналов сбыта гостиничного продукта
	З80	принципы создания системы «лояльности» работы с гостями
	З81	методы максимизации доходов гостиницы
	З82	критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам
	З83	виды отчетности по продажам
	З84	нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж
	З85	перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию
	З86	методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
	З87	нормы обслуживания
	З88	технологии организации процесса обслуживания гостей
	З89	регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице
	З90	порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда
	З91	принципы управления материально-производственными запасами
	З92	методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса
	З93	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей
	З94	систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	З95	особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов
	З96	порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
П1	Способность проанализировать разработку операционных процедур и стандартов службы приема и размещения	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
П2	Способность сравнить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	Задание на практику (пункт 5) (5.1)
П3	Способность проанализировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
П4	Способность проанализировать деятельность сотрудников службы питания в потребностях материальных ресурсов и персонале	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
П5	Способность применить технологии для разработки операционных процедур и стандартов службы питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
П6	Способность организовать контроль текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
П7	Способность сравнить потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
П8	Способность разработать операционные процедуры и стандарты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	
П9	Способность применить контроль к текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.2)	
П10	Способность спланировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
П11	Способность выбрать метод организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
П12	Способность проанализировать конкурентоспособность гостиничного продукта	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
П13	Способность проверить текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
П14	Способность проанализировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
П15	Способность оценить текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
П16	Способность сравнить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
П17	Способность проанализировать организацию и стимулирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
П17	Способность проверить оформление документов и способность применить технологии ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
П18	Способность проанализировать организацию деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
П19	Способность проверить оформление документов и выбрать технологию ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.2)	
П20	Способность проанализировать стимулирование деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
П21	Способность проверить оформление документов и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.2)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
П22	Способность проанализировать организацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
П23	Способность проверить оформление документов и ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.2)	
П24	Способность проанализировать планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
П25	Способность спланировать разработку практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	
П26	Способность организовать оформление документов и ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.2)	
П27	Способность сравнить эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	
П28	Способность спланировать разработку практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	
П29	Способность выполнить разработку операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	
П30	Способность разработать технологию организации и стимулирования деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	
П31	Способность выполнить оформление документов и определить технологию ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
У1	Способность организовать планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале службы	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.2)	
У2	Способность проанализировать организацию работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	
У3	Способность выполнить контроль работы сотрудников 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	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
У4	Способность оценить планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
У5	Способность сравнить результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале	Отчет по преддипломной практике (пункт 5)	
У6	Способность определить информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания	Отчет по преддипломной практике (раздел 1.4)	
У7	Способность проанализировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
У8	Способность организовать выполнение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.2)	
У9	Способность выбрать технологию контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.2)	
У10	Способность оценить потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
У11	Способность применить методы мониторинга рынка гостиничных услуг	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
У12	Способность выявлять целевой сегмент клиентской базы	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
У13	Способность выполнить сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
У14	Способность проанализировать номенклатуру основных и дополнительных услуг отеля	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
У15	Способность оценить эффективность работы службы бронирования и продаж	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	
У16	Способность проверить соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
У17	Способность установить нормативы работы горничных	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
У18	Способность проанализировать численность и функциональные обязанности сотрудников	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
У19	Способность организовать проведение тренингов и производственный инструктаж работников службы	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.2)	
У20	Способность проанализировать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.3)	
У21	Способность выбрать вид контроля для оценки работы сотрудников 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; проверить выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.3)	
У22	Способность сравнивать функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
	иностранном языке		
У23	Способность выбрать технологию контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
У24	Способность оценить потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
У25	Способность выполнить организацию и контроль процессов подготовки и обслуживания потребителей услуг	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.2)	
У26	Способность сравнить численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 3.1)	
У27	Способность организовать выполнение регламентов службы питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
У28	Способность выполнить расчет нормативов работы горничных	Отчет по преддипломной практике (пункт 3.1)	
У29	Способность организовать контроль состояния номерного фонда, ведения документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.3)	
У30	Способность организовать планирование и прогнозирование продаж	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
У31	Способность проанализировать разработку мероприятий по повышению лояльности гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	
У32	Способность определить конкурентоспособность гостиничного продукта и разработку мероприятий по ее повышению	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	
У33	Способность выполнить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	
У34	Способность организовать мероприятия по стимулированию сбыта гостиничного продукта	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
У35	Способность сравнить разработку и предоставление предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	
У36	Способность установить численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
У37	Способность использовать регламенты службы питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
У38	Способность оценить выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	
У39	Способность оценить состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	
З1	Способность усвоить законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З2	Способность перечислить стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	
З3	Способность описать цели, функции и особенности работы службы приема и размещения	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З4	Способность описать стандартное оборудование службы приема и размещения	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З5	Способность определить порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З6	Способность распознать виды отчетной документации	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З7	Способность оценить правила поведения в конфликтных ситуациях	Отчет по преддипломной практике	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
		(пункт 2.2)	
З8	Способность перечислить критерии и показатели качества обслуживания	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
З9	Способность изложить основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З10	Способность перечислить категории гостей и особенности обслуживания	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.3)	
З11	Способность изложить правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 3)	
З12	Способность распознать методы планирования труда работников службы приема и размещения	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З13	Способность описать структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З14	Способность определить принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З15	Способность описать правила работы с информационной базой данных гостиницы	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З16	Способность перечислить требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2,5)	
З17	Способность изложить требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2,5)	
З18	Способность применять профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	
З19	Способность описать технологию организации процесса питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
З20	Способность называть специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З21	Способность изложить критерии и показатели качества обслуживания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	
З22	Способность описать технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З23	Способность описать структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З24	Способность перечислить задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З25	Способность перечислить кадровый состав службы, его функциональные обязанности	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З26	Способность изложить требования к обслуживающему персоналу	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З27	Способность перечислить цели, средства и формы обслуживания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	
З28	Способность перечислить принципы взаимодействия с другими службами отеля	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	
З29	Способность описать сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда)	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З30	Способность перечислить критерии и показатели качества обслуживания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З31	Способность описать санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 4)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
З32	Способность определить порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда	Отчет по преддипломной практике (пункт 5)	
З33	Способность соотнести структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З34	Способность перечислить направления работы отделов бронирования и продаж	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	
З35	Способность изложить способы управления доходами гостиницы	Отчет по преддипломной практике (пункт 3.3)	
З36	Способность перечислить особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	
З37	Способность изложить особенности работы с различными категориями гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
З38	Способность перечислить методы управления продажами с учётом сегментации	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З39	Способность перечислить способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	
З40	Способность перечислить особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З41	Способность перечислить каналы и технологии продаж гостиничного продукта	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З42	Способность описать ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З43	Способность описать критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
З44	Способность изложить структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей	Отчет по преддипломной практике	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
	структуре гостиницы	(пункт 1.3)	
З45	Способность определить методику потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
З46	Способность перечислить задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З47	Способность описать кадровый состав службы, его функциональные обязанности	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З48	Способность назвать требования к обслуживающему персоналу	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З49	Способность выбрать цели, средства и формы обслуживания	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
З50	Способность перечислить принципы взаимодействия с другими службами отеля	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	
З51	Способность назвать сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда)	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З52	Способность назвать критерии и показатели качества обслуживания	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
З53	Способность воспроизвести санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 4)	
З54	Способность изложить методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	
З55	Способность определить направленность работы подразделений службы приема и размещения	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	
З56	Способность перечислить функциональные обязанности сотрудников	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
З57	Способность перечислить задачи, функции и особенности работы службы питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З58	Способность изложить законодательные и нормативные акты по предоставлению услуг службы питания гостиничного комплекса	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З59	Способность определить технологии организации процесса питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З60	Способность описать требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4,4,5)	
З61	Способность перечислить методы оценки качества предоставленных услуг	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	
З62	Способность описать особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	
З63	Способность назвать специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.4)	
З64	Способность определить этапы процесса обслуживания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З65	Способность применить профессиональную терминологию службы питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	
З66	Способность перечислить регламенты службы питания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З67	Способность описать методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.2)	
З68	Способность изложить нормы обслуживания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
З69	Способность перечислить технологии организации процесса обслуживания гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.2)	
З70	Способность описать регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З71	Способность разъяснить особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З72	Способность усвоить порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З73	Способность сформулировать принципы управления материально-производственными запасами	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
З74	Способность перечислить методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.5)	
З75	Способность запомнить правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей	Отчет по преддипломной практике (пункт 3,4)	
З76	Способность описать систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З77	Способность перечислить функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З78	Способность описать рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	
З79	Способность определить виды каналов сбыта гостиничного продукта	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	
З80	Способность изложить принципы создания системы «лояльности» работы с гостями	Отчет по преддипломной практике (пункт 7)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
З81	Способность определить методы максимизации доходов гостиницы	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
З82	Способность перечислить критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.4)	
З83	Способность описать виды отчетности по продажам	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
З84	Способность изложить нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З85	Способность описать перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.4)	
З86	Способность отличить методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта	Отчет по преддипломной практике (пункт 6)	
З87	Способность изложить нормы обслуживания	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З88	Способность определить технологию организации процесса обслуживания гостей	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	
З89	Способность описать регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.2)	
З90	Способность определить порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З91	Способность назвать принципы управления материально-производственными запасами	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	
З92	Способность описать методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса	Отчет по преддипломной практике (пункт 2.1)	

Код результата обучения	Показатель[2] овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС[3]
З93	Способность изложить правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.1)	
З94	Способность назвать систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З95	Способность описать особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	
З96	Способность определить порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке	Отчет по преддипломной практике (пункт 1.3)	

4 Описание процедуры оценивания

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по практике результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Результаты обучения по практике, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В установленные программой практики сроки студентом оформляется и сдаётся руководителю практики от ВГУЭС письменный отчет по практике с приложением отчетных документов (дневник практики, аттестационный лист, характеристика).

Критерии оценивания письменной работы

(оценочное средство: отчет по практике).

5 баллов - отчет по практике сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям. Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения. В отчете представлена информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено в полном объеме, приведены статистические сведения, информация нормативно-правового характера, данные отечественной и зарубежной литературы. Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его; владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла – отчет по практике сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям. В отчете представлена информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено в полном объеме, но допущены одна-две ошибки, приведены статистические сведения, информация нормативно-правового характера, данные отечественной и зарубежной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – отчет по практике не сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям не в полном объеме. В отчете представлена не полная информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено не в полном объеме. Выводы сделаны, но не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы, допущено более двух ошибок в оформлении работы.

2 балла - отчет по практике не сдан в установленный срок, оформление и содержание не соответствует предъявляемым требованиям; индивидуальное задание не выполнено, выводы отсутствуют. Допущено значительное количество ошибок в оформлении работы.

Результирующая оценка по практике выставляется с учетом двух оценок по формуле:

$$О\ рез. = 0{,}5 \times О отчет + 0{,}5 \times О отзыв, где$$

Оотчет - оценка за оформленный письменно отчет, включающий дневник по практике;
Оотзыв - оценка, рекомендуемая руководителем практики от предприятия (организации).
Результирующая оценка округляется арифметически (≥0,5 = 1).

5. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Примеры заданий на практику:

Задание 1

Ознакомиться с организацией, изучить правила внутреннего распорядка, учредительные и другие документы. Охарактеризовать организационную структуру, структуру управления предприятия.

Определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.

Осуществить стимулирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Организовать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.

Проанализировать функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами.

Применить стандарты обслуживания и регламенты службы питания в процессе обслуживания гостей.

Определить технологию осуществления деятельности сотрудников службы питания.

Определить потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания.

Проанализировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

Организовать процессы обслуживания потребителей разной категории.

Определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих, гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке.

Осуществить расчет нормативов работы горничных;

Осуществить контроль состояния номерного фонда и ведения документации службы.

Организовать мероприятия по повышению лояльности гостей.

Проанализировать обучение персонала службы бронирования и продаж по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Определить и проанализировать предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

Проанализировать деятельность сотрудников служб обслуживания и определить численность работников.

Осуществить заполнение бланков в информационной базе данных.

Выполнить текущий аудит дел и отчетов при передаче и окончании смены.

Отработать порядок проведения текущего аудита службы.

Осуществить работу по внесению данных по заказам гостей в информационную систему.

Заполнить все необходимые документы при приёме и окончании смены.

Задание 2

Ознакомиться с организацией, изучить правила внутреннего распорядка, учредительные и другие документы. Охарактеризовать организационную структуру, структуру управления предприятия.

Осуществить контроль работы сотрудников 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.

Осуществить контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

Вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке.

Организовать деятельность сотрудников с текущими планами и стандартами гостиницы.

Оформить документы в соответствии с текущей деятельностью работников службы питании.

Вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке.

Осуществить организацию различных мероприятий по обслуживанию гостей.

Организовать подачу блюд и напитков, согласно стандартам службы питания.

Определить особенности организации предприятий питания.

Проанализировать организацию, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Определить и проанализировать регламенты службы питания.

Проанализировать особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов.

Осуществить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж.

Проанализировать конкурентоспособность гостиничного продукта.

Осуществить ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

Осуществить обработку информации о гостях с использованием специализированного программного обеспечения.

Осуществить расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе.

Осуществить прием, хранение и выдачу ценных вещей проживающих.

Отработать технологию регистрации российских и иностранных гостей в гостиничном комплексе.