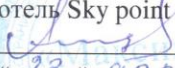


**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»**

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Согласовано:

Заместитель коммерческого
директора ООО «Макси»
отель Sky point Шереметьево
 В. Р. Ашуров
«23» апреля 2019.

Утверждаю:
Проректор по учебно-методической
работе  Н. Н. Лагусева
«28» мая 2019 г.

ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**профессионального модуля: ПМ.01 «Организация и контроль текущей
деятельности работников службы приема и размещения»**

Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Химки 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	14
5. 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Программа учебной практики составлена в соответствии с Приказом «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации №291 от 18.04.2013 г. и в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело", а также в соответствии с Положением РМАТ «О практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования». Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методического Совета факультета. Протокол № ____ от «__» _____ 201_г.

1.1. Место учебной практики по профилю специальности в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа практики является частью программы подготовки специалистов при освоении обучающимися вида профессиональной деятельности в рамках профессионального модуля **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** и соответствующих профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 1.1	<i>Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</i>
ПК 1.2	<i>Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</i>
ПК 1.3	<i>Контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</i>

1.2. Цели и задачи учебной практики :

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности студент в ходе учебной практики должен:

- Вид деятельности и профессиональные компетенции:

- Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

иметь практический опыт:

- деятельности работников службы приема и размещения, планирования потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

уметь:

-осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса, оценивать и планировать потребность службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

-анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале;

• *Вид деятельности и профессиональные компетенции:*

- Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

иметь практический опыт:

-организации и стимулирования деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

уметь:

-организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;

-разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;

-организовывать деятельность работников службы приема и размещения.

• *Вид деятельности и профессиональные компетенции:*

- Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

иметь практический опыт:

- контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

уметь:

- контролировать выполнение работниками стандартов качества обслуживания гостей и регламентов работы службы приема и размещения.

1.3. Количество недель (часов) на освоение программы учебной практики:

Всего: 2 недели, 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение общих компетенций (ОК):

Код	Наименование результата практики
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план

Форма обучения очная 3 года и 10 месяцев

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ОК 4. ОК 5. ОК 10.	ПМ 01 «Организация и контроль деятельности работников службы приема и размещения»	72 (2)	4 Семестр
Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет	

Форма обучения очная 2 года и 10 месяцев

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ОК 4. ОК 5. ОК 10..	ПМ 01 «Организация и контроль деятельности работников службы приема и размещения»	72 (2)	2 Семестр
Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет	

3.2.Содержание учебной практики

Формы обучения очная 3 года 10 месяцев, 2 года 10 месяцев ;

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов
МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения МДК 01.02 Коммуникации на иностранном языке в службе приема и размещения	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	1.Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. 2. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации. 3. Требования к обслуживающему персоналу. 4.Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. 5.Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров 6.Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. 7.Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями 8.Функции портье, кассира и консьержа. 9.Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. 10.Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения 11. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	

			12. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. 13. Правила регистрации иностранных гостей. 14. Виды и категории виз. Знакомство с миграционной картой.	
			Итого:	18
МДК.01 .01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей МДК 01.02 Коммуникации на иностранном языке в службе приема и размещения	Раздел 2. Технология взаимодействия работников службы приема и размещения с гостями при приеме, регистрации и выписке	1. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 2. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов	1. Виды гостиничных услуг предлагаемых гостю. 2. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. 3. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. 4. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. 5. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. 6. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. 7. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. 8. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. 9. Правила регистрации иностранных гостей. 10. Виды и категории виз. Знакомство с миграционной картой. 11. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. 12..Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд	

		саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 3. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 4. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 5. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 6. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 1.	гостя. 13. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписки». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. 14. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. 15. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. 16. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. 14. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. 15. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. 16. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей на английском языке 17. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах на английском языке.	
			Итого:	30

МДК 01.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей МДК 01.02 Коммуникации на иностранном языке в службе приема и размещения	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	1.Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 2. Оформление и подготовка счетов гостей. 3.Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 4.Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	1.Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. 2.Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. 3.Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. 4.Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. 5.Ознакомление с видами отчетной документации	
			Итого:	24
			Итого:	72

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы модуля предполагает наличие тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Оборудование тренажерного комплекса:

Комплексная автоматизированная система управления отелем Shelter,
персональный компьютер,
стойка ресепшн,
телефон,
многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс),
сейф,
POS-терминал (имитация),
шкаф для папок,
детектор валют,
лотки для бумаги,
денежный ящик,
ключница, часы,
стол и стулья для приема гостей.

4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291);
- программа учебной практики;
- календарно-тематический план;
- график защиты отчетов по практике;
- отчеты по учебной практике (дневник, характеристика и аттестационный лист);

4.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие. Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь: СЕКВОЙЯ, 2016.
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие.-
Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017.
URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1
3. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова.- Москва: МПГУ, 2018.
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>
4. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учебник / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016.
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>

Дополнительная:

1. Сухов Р.И. Организация туристской деятельности: учебник / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016.
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032>
2. Агарков А.П. Управление качеством: учебник./ Агарков А. П. -Издательство: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454026&sr=1
3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

4.4. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения и организации

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами,

привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

5.1. Оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения практики

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- Получение практического опыта в осуществлении планирования, деятельности службы приема и размещения; Умение - осуществлять планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля (устный опрос, тестовый контроль, письменная проверка, наблюдения за деятельностью выполнения практических работ) обучающегося на учебной практике. Экспертная оценка выполнения индивидуального задания

ПК 1.2. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	▪ Получение практического опыта по организации и стимулировании деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке Умение ▪ организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; ▪ проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; ▪ выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля (устный опрос, тестовый контроль, письменная проверка, наблюдения за деятельностью обучающегося на учебных работах). Экспертная оценка выполнения индивидуального задания
ПК1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Получение практического опыта по контролю текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества Умение ▪ 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 работниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля (устный опрос, тестовый контроль, письменная проверка, наблюдения за деятельностью обучающегося на учебных работах). Экспертная оценка выполнения индивидуального задания

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- Организовывать работу коллектива и команды - Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. - Эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;	Наблюдение и оценка на практических занятиях и в процессе учебной практики. Оценка решения ситуационных задач. Оценка выполнения индивидуальных заданий
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	- Грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; - Грамотно оформлять документы - Толерантность поведения в рабочем коллективе	
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	- Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), - Понимать тексты на базовые профессиональные темы - Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы - Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности - Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) - Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	

5.2. Критерии оценивания отчета по прохождению учебной практики:

Оценка	Показатели оценивания
«5»	Обучающийся достиг повышенного уровня сформированности компетенций. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные руководителем. Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Работу отличает творческий характер исследований. Выполнена практическая и теоретическая часть работы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет оформлен в соответствии с требованиями, сдан в установленный срок и успешно защищен. Программа практики выполнена. Обучающийся предоставил в полном объеме дневник

	практики и получил положительную характеристику.
«4»	Обучающийся достиг базового уровня сформированности компетенции. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются незначительные и стилистические ошибки. Обучающийся выполнил все задания по отдельным темам в течение практики. Освоены технические приемы проектных исследований. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Подготовлен дневник практики. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.
«3»	Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал по преддипломной практике. Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем, допустил большое количество ошибок в оформлении дневника практики. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
«2»	Обучающийся не достиг минимального уровня сформированности компетенции. Обучающийся не знает основ проектирования и не может решить творческие задачи, не развит практический опыт работы над проектом. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем (менее 70%), не подготовил дневник практики. Отзыв отрицательный.

5.3. Формы отчетности и оценочный материал прохождения практики:

По результатам учебной практики руководителями практики от организации формируется аттестационный лист (Приложение 1), содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению компетенций в период прохождения учебной практики (Приложение 2). В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики (Приложение 3).. По результатам практики обучающимся составляется отчет (Приложение 4), по индивидуальным заданиям могут представляться презентации.

По результатам учебной практики обучающимся составляется отчет в который входит:

- Аттестационный лист (см. Приложение 1)
- Характеристика (см. Приложение 2)
- Дневник по учебной практике (см. Приложение 3)
- Отчет о выполнении задания по учебной практике (см. Приложение 4)

Учебная практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающийся _____ *ФИО* _____ *обучающегося*

№ курса/группы _____

Проходил(а) практику с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

ПоПМ _____
название ПМ

на/в _____
название предприятия/организации

в подразделении _____
название подразделения

За период прохождения практики обучающийся/щаяся посетил(а) _____ дней, по уважительной причине отсутствовал(а) _____ дней, пропуски без уважительной причине составили _____ дней.

Обучающийся/щаяся соблюдал(а)/не соблюдал(а) трудовую дисциплину, правила техники безопасности, правила внутреннего трудового распорядка (*нужное подчеркнуть*).

Отмечены нарушения трудовой дисциплины и/или правил техники безопасности:

За время практики:

1. Обучающийся/щаяся выполнил(а) следующие задания (виды работ):

Общие и профессиональные компетенции (код и наименование)	Основные показатели оценки результата	Уровень освоения ПК/ОК-освоена/ не освоена
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен: Иметь практический опыт: - в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. Знать: - Нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;	
ПК 1.2. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
ПК1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения		

для поддержания требуемого уровня качества	■ Стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	■ Методы планирования труда работников службы приема и размещения. Уметь: ■ Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	■ Проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; ■ Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;	
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	■ Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; ■ Контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	

Заключение: аттестуемый *продemonстрировал \ не продемонcтрировал* владение профессиональными и общими компетенциями: _____

Куратор практики (от организации)

подпись, Ф.И.О.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

Итоговая оценка по практике (по пятибалльной системе) _____

Примечание: *итоговая оценка по практике выcтавляется руководителем практики от колледжа на основе оценок выполнения заданий практики, освоения ОК и ПК в данном аттестационном листе-характеристике, а также на основе предоставленного обучающимся/щейся отчета. Отчет по практике должен содержать требуемый комплект графических, аудио-, фото-, видео- и иных материалов, наглядных образцов изделий, документов, подтверждающих выполнение заданий практики и освоения ОК и ПК.*

Руководитель практики от факультета СПО _____

(Ф.И.О, подпись)

«__» _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА организации

на обучающегося _____

(фамилия, имя, отчество)

__ курса специальности _____

Программу практики и индивидуальное задание выполнил(а) *в полном/ неполном* объеме.
За период прохождения практики студент освоил следующее общие компетенции:

- _____ о удовлетворительно о хорошо о отлично
- _____ о удовлетворительно о хорошо о отлично
- _____ о удовлетворительно о хорошо о отлично

Формирование и уровень освоения профессиональных компетенций указан в
аттестационном листе по практике.

Особое мнение руководителя практики от организации

Руководитель практики от организации:

(должность)

(ФИО)

подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТуРИЗМА ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ДНЕВНИК по УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

ПМ.01 «Организация и контроль деятельности работников службы приема и размещения»

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Обучающегося _____
Фамилия, И.О., номер группы

Руководитель практики от организации/предприятия:

Фамилия, И.О. , подпись

Химки , 201_г.

Внутренние страницы дневника практики
(количество страниц зависит от продолжительности практики)

Дата	Описание ежедневной работы	Отметка/ подпись куратора
1	2	3

Далее в текстовой описательной форме даются ответы на каждый пункт заданий практики, в ходе текста указываются ссылки на приложения (схема организации, образцы документов, презентация и др.) Заканчивается отчет выводом по итогам прохождения практики.

Выводы:
