

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

СОГЛАСОВАНО

с организацией

ООО «Отель-Эксперт»

(наименование)

Акт согласования

от 29.08. 2018 г.

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГБПОУ СГКСТД

№173 от 29.08.2018.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией
Протокол № 1 от 29.08.2018 г.
Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.
(Ф.И.О.)

Автор: Танич Ю.С.
(Ф.И.О.)

| Дата актуализации | Результаты актуализации | Одобрено |
|----------------------|-------------------------|--|
| | | Протокол ПЦК № __ от « ____ » _____ 20__ г |
| | | |
| | | |

Рабочая программа преддипломной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г., № 1552; примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14-170717.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ..... | 5 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ..... | 7 |
| 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ..... | 8 |
| 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ..... | 11 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ..... | 14 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы преддипломной практики

Рабочая программа преддипломной практики профессионального является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности.

Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи производственной практики:

- передача обучаемым практических умений организации деятельности сотрудников службы гостиничного предприятия;
- оформление документов;
- передача обучаемым практических умений по осуществлению контроля за деятельностью сотрудников гостиничного предприятия.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- в разработке операционных процедур и стандартов служб гостиничного предприятия;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала служб гостиничного предприятия.

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению преддипломной практики и содержанием заданий на практику.

Количество часов на освоение программы преддипломной практики

Всего – 144 часа (4 недели).

Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Изменение № _____ «_____» _____ 20__ г.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является приобретенный практический опыт, сформированность общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания, ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

| Код | Наименование результата освоения практики |
|------------|--|
| 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. |
| ОК 1. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |

| | |
|--------|--|
| ОК 2. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| 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 6. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| ОК 7. | 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. |

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Задания на практику

| № | Код и наименование ПК | Задания на практику |
|---|--|--|
| | ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. | <ul style="list-style-type: none"> – изучить профессиональные программы, применяемые в гостиничном бизнесе; – ознакомиться с документацией по предоставлению гостиничных услуг, размещению, пребыванию и выписки гостей; – составить алгоритм информирования потребителя о видах услуг; – составить алгоритм информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице; – разработать прайс-лист стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. |
| | ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | <ul style="list-style-type: none"> – провести анализ загруженности номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям гостиничного предприятия; – использовать шаблоны договоров в текущей работе при оформлении с потребителями; – использовать технические и телекоммуникационные средства и профессиональные программы для расчета и выписки гостей; – отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; – отработка навыков выполнения обязанностей ночного портье. |
| | ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | <ul style="list-style-type: none"> – разработать план поручений для сотрудников по работе над договорами с контрагентами и потребителями; – осуществлять контроль за работой по составлению договоров в соответствии с принятыми соглашениями; – посетить встречу с вновь прибывшими гостями, проанализировав работу персонала по ознакомлению гостей с правилами пребывания в гостинице; – проанализировать правильность оформления бухгалтерских документов по кассовым операциям; – проанализировать грамотность использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита; – осуществление контроля за персоналом по использованию техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. |

| | | |
|---|--|---|
| | ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. | <ul style="list-style-type: none"> – осуществить планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания; – осуществить распределение нагрузки по обеспечению работы службы питания. |
| | ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | <ul style="list-style-type: none"> – изучить режим работы гостиничного предприятия; – ознакомиться со стандартами службы питания гостиничного комплекса; – составить перечень требований к сотрудникам службы питания; – изучить правила и требования охраны труда, санитарно-эпидемиологических требований на производстве и в процессе обслуживания потребителей; – составить перечень наиболее важных требований в сфере охраны труда, санитарно-эпидемиологических требований; – посетить торговые и производственные помещения службы питания; – ознакомиться со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания; – изучить профессиональные программы для выполнения регламентов службы питания; – ознакомиться с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса; – подготовить к работе имеющиеся зоны для обслуживания гостей (Рум сервис, бары, кафе, официальные приемы, банкет «Фуршет», банкет «Коктейль» и др.); – использовать; – осуществить расчет посуды, приборов согласно плану работы; – проанализировать особенности в подготовке различных видов обслуживания сотрудниками службы питания. |
| | ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | <ul style="list-style-type: none"> – проанализировать расположение оборудования и инвентаря в помещениях; – проанализировать наиболее распространенных вопросов взаимодействия службы питания с другими службами гостиничного комплекса; – осуществить контроль за выполнением сотрудниками службы питания стандартов обслуживания и продаж. – осуществить контроль за рациональными приемами в обслуживании гостей. – осуществить контроль за владением профессиональной этикой персоналом службы питания. |
| 1 | ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и | <ul style="list-style-type: none"> – ознакомиться с организацией хранения ценностей проживающих; – провести инструктаж персонала службы и обучающихся занятий. |

| | | |
|----|---|---|
| | эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | |
| 2 | ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | <ul style="list-style-type: none"> – оформить документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – оформить бланки заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.; – произвести ведение учета забытых вещей; – выполнить работу с просьбами и жалобами гостей; – заполнить документы по соответствию выполненных работ стандартам качества; – оформить бланки заказов и квитанций на оказание персональных услуг; – информировать потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. |
| 3. | ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | <ul style="list-style-type: none"> – провести приемку и оценку качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – осуществить контроль готовности номеров к заселению; – провести контроль использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования; – оформить акты активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – оформить отчетную документацию; – оформить акты на списание малоценного инвентаря. |
| 1 | ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. | <ul style="list-style-type: none"> – оформление операций по внесению данных бронирования с использованием специализированного программного обеспечения; – оформление внесения дополнительной информации в заказ на бронирование; |
| 2 | ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | <ul style="list-style-type: none"> – оформление приема заказа и обеспечения бронирования; – оформление бронирования с использованием телефона; – оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора; – оформление бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования; – оформление индивидуального бронирования; – оформление группового, от компаний и коллективного бронирования; – оформление аннуляции бронирования; предоставление информации о возможных |

Изменение № _____ « ____ » _____ 20__ г.

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>штрафных санкциях в отношении гостей;</p> <ul style="list-style-type: none">– оформление счетов на предоплату и подтверждения о резервировании номеров;– оформление бланков документов при неявке, отмене и аннуляции бронирования;– |
| 3. | <p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p> | <ul style="list-style-type: none">– организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия;– проверка информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонда;– осуществление контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения;– осуществление контроля за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия. |

3.2. Содержание производственной практики

| Наименование разделов, тем | Содержание работ | Объем часов |
|--|--|-------------|
| 1 | 2 | |
| Раздел 1. Организация работы службы гостиничного предприятия. Предоставление услуг в гостиничном предприятии. | | 108 |
| Тема 1.1 Организация рабочего места. Анализ работы служб гостиничного предприятия | Содержание: 1. Вводный инструктаж по технике безопасности. 2. Организация рабочего места. 3. Знакомство со службами гостиницы. | 6 |
| Тема 1.2. Гостиничные услуги. Безопасность проживания. | Содержание: 1. Отработка навыков информирования потребителя о предоставляемых видах услуг. 2. Отработка навыков информирования потребителя о безопасности во время проживания в гостинице. | 18 |
| Тема 1.3. Калькуляция услуг. Планирование заезда гостей. Оказание услуг проживающим гостям | Содержание: 1. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. 2. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 3. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. 4. Выполнение обязанностей ночного портье. 5. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. | 30 |
| Тема 1.4. Подготовка и организация работы служб питания гостиничного комплекса. | Содержание: 1. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. 2. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. 3. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 4. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 5. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 6. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». | 18 |

| 7. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». | | |
|--|---|----|
| <p>Тема 1.5. Оформление документации службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> | <p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение порядка оформления следующих документов: <ul style="list-style-type: none"> – по приемке номеров; – по переводу гостей из одного номера в другой; – заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.; – по соответствию выполненных работ стандартам качества; – заказов и квитанций на оказание персональных услуг. 2. Оформление вышеперечисленных документов с приложением их к отчёту. 3. Изучение порядка оформления следующих документов: <ul style="list-style-type: none"> – актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – отчетной документации по деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – актов на списание малоценного инвентаря. – Оформление вышеперечисленных документов с приложением их к отчёту | 24 |
| <p>Тема 1.7. Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования.</p> | <p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение оформления приема заказа и обеспечения бронирования. | 12 |

| Раздел 2. Организация контроля в гостиничного предприятия. | | 30 |
|---|---|------------|
| Тема 2.1. Осуществление контроля за деятельностью сотрудников службы приема и размещения | Содержание: 1. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 2. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. | 6 |
| Тема 2.2. Контроль за деятельностью сотрудников службы питания. | Содержание: 1. Осуществление контроля за выполнением сотрудниками службы питания стандартов обслуживания и продаж. 2. Осуществление контроля за рациональными приемами в обслуживании гостей. 3. Осуществление контроля за владением профессиональной этикой персоналом службы питания. | 6 |
| Тема 2.3. Контроль за качеством содержания номеров и деятельностью сотрудников службы номерного фонда. | Содержание: 1. Посещение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 2. Проведение контроля готовности номеров к заселению. | 6 |
| Тема 2.4. Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия. | Содержание: 1. Выполнение проверки информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонд. 2. Выполнение контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. | 6 |
| Тема 2.5. Взаимодействие со службами гостиничного предприятия. | Содержание: 1. Выполнение отслеживания за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия. | 6 |
| Дифференцированный зачет | | 6 |
| Всего | | 144 |

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Преддипломная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГБПОУ СГКСТД и организациями.

ГБПОУ СГКСТД осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом директора ГБПОУ СГКСТД с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

На период преддипломной практики обучающиеся, приказом по предприятию / учреждению / организации, могут зачисляться на штатные рабочие места и включаться в списочный состав предприятия / учреждения / организации, но не учитываются в их среднесписочной численности.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяется требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждении, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время преддипломной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Преддипломная практика завершается дифференцированным зачетом.

4.2. Информационное обеспечение

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 04 июня 2018 г.).
3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (утв. приказом Федерального

агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г. № 1542-ст).

4. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

Основные источники:

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва. 2012.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие, 2012.
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения, 2012.
4. D. Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013.
5. E. Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012.
6. M. Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013.
7. Francis O’Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
8. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
9. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru

6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения преддипломной практики осуществляется руководителем практики в процессе освоения практики, а также сдачи обучающимися дифференцированного зачета.

| Результаты освоения (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата |
|---|---|
| ПК 1. Планировать потребности службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале. | 1. Точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета. 2. Правильность выбора, оформления бланков. 3. Правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах. 4. Правильность расчета потребности в трудовых ресурсах. |
| ПК 2. Организовывать деятельность сотрудников службы гостиницы с текущими планами и стандартами. | 1. Правильность составления графика выхода на работу. 2. Адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала. 3. Правильность составления должностной инструкции. 4. Адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций. 5. Адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала. 6. Правильность выбора способов и форм инструктирования персонала. 7. Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов. 8. Адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице. 9. Адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке. 10. Владение лексическим и грамматическим минимумом. 11. Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей. 12. Демонстрация умения речевого |

| | |
|--|---|
| | <p>взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор.</p> <p>13. Соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче.</p> <p>14. Логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании.</p> <p>15. Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</p> |
| <p>ПК 3. Контролировать текущую деятельность сотрудников служб гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> | <p>1. Точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом.</p> <p>2. Соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам.</p> <p>3. Адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p> |