

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль  
текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения 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 А.Д. Гусакова

Согласовано:

Директор ИП Шумакова Е.В.



*Е.В. Шумакова*

Е.В. Шумакова

Директор по развитию  
ООО «Управляющая компания «Экватор»



*О.В. Женжера*

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**

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения 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 во 2 семестре, трудоёмкость составляет 72 часа, 2 недели.

Форма контроля – дифференцированный зачёт.

Форма проведения практики – концентрировано.

### **1.2 Цель и задачи практики**

Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы специалиста гостеприимства в сфере индустрии гостиничного дела;
- изучение функциональных процессов, связанных с организацией и контролем текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
- освоение процессов, связанных с ознакомлением организации рабочего места службы приема и размещения; с организацией встреч, приветствий и обслуживания гостей;
- приобретение опыта работы по организации рабочего места; по выстраиванию взаимодействия с сотрудниками и осуществление контроля их текущей деятельности; сбору и анализу информации по запросу гостей;
- развитие навыков работы с гостями и администраторами по выстраиванию межличностного, делового общения;
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста по гостеприимству;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практике.

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

В соответствии с основным видом деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, к которому готовятся выпускники, в результате прохождения практики, обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты обучения:

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.

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.

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.

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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	
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

### **3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

#### **3.1 Этапы прохождения практики**

Содержание учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице.

Этап практики <sup>1</sup>	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ <sup>2</sup>	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 04 ОК 05
	2. Инструктаж по технике безопасности: - ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии; - общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	0,5	ОК 07 ОК 09 ОК 10 ОК 11
Основной (экспериментальный)	1. Ознакомление с должностными обязанностями сотрудников службы приема и размещения	6	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
	2. Выполнение работ согласно бланку индивидуального задания: - отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения; - составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги; - 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 саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг; - проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей); - отработка навыков регистрации иностранных граждан; - осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); - оформление и подготовка счетов гостей; - отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; - отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	53	
Заключительный	1. Обобщение полученных материалов	12	
	2. Подготовка и оформление отчета о практике		
	3. Защита отчета по практике		
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	

### 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 должностными обязанностями сотрудников службы приема и размещения.

Определить и проанализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.

Организовать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке.

Проанализировать 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.

Изучить систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения.

Изучить и проанализировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

## Задание 2

Корректировка задания, в связи с COVID-19

Изучить технологию организации рабочего места службы приёма и размещения.

Ознакомиться какие существуют правила безопасности во время проживания в гостинице.

Изучить отличительные особенности категорий гостей (VIP-гости, корпоративные гости и т.д.).

Изучить какие существуют этапы при заселении гостя.

Ознакомиться, что входит в должностные обязанности сотрудника службы приема и размещения.

Изучить какие существуют стандарты обслуживания в гостинице.

## 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

### 4.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации практики предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

– **Тренажерный комплекс** «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн 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

### 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. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Юрайт, 2019. – 449 с.- Текст: электронный. - URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430919>

#### **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>

#### **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 правовой и нормативно-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/>

#### **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>

3. 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/>



## 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>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.</p>	<p>Студен способен: перечислять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; правила работы с информационной базой данных гостиницы, виды отчетной документации, перечислять принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; формировать методы планирования труда работников службы приема и размещения; определять структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием.</p>	<p>Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе организации и контроля текущей деятельности сотрудников и работы с документами службы приема и размещения.</p>
<p>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</p>	<p>Студент способен: анализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; осуществлять работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p>	<p>Заполнение форм-документов в информационной базе данных. Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе</p>

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
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.	оценивать 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; анализировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения.	выстраивания коммуникаций с коллективом. Контроль правильности заполнения отчетной документации.
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.	Студент способен: анализировать разработку операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оценивать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей; осуществлять контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Заполнение форм документов в информационной базе данных. Экспертная оценка выполнения заданий по выявлению технологии разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения. Проверка отчета по практике.

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 Академическом колледже ВГУЭС.

### **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 окончании практики проводит промежуточную аттестацию в форме защиты отчета по практике;
- выставляет результат промежуточной аттестации в ведомость и зачетную книжку студента.

#### 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.

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.

По итогам практики руководитель формирует 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 и заместителя директора по учебной работе Академического колледжа.

На протяжении всего периода прохождения практики 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 индивидуальном задании по практике отводится 2 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. Отчет должен содержать 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 учебной 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 учебной практике**

Студент(ка) \_\_\_\_\_,

ФИО

обучающийся(аяся) на \_\_\_\_ курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме \_\_\_\_ часов с «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. в организации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_   
наименование организации, юридический адрес

**Виды и объем работ в период учебной практики**

<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>

(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 учебной 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*

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

Руководитель практики \_\_\_\_\_

*подпись*

*Ф.И.О.*

М.П.

- 1. Дневник ведется по каждому разделу практики.*
- 2. В начале 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 оценка качества 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 четко.

**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.

Объем отчёта по учебной практике – от 10 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль  
текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

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) учебную 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 сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1		
	ПК 1.2		
	ПК 1.3		
<b>Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>			

**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  
М.П.

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

### Макет характеристики на студента

## ХАРАКТЕРИСТИКА

### о прохождении учебной 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 учебной 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  
учебной практике по профессиональному модулю  
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы приема и размещения  
программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.14 Гостиничное дело


Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по учебной практике по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения 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 учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

КОС включает 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 <sup>1</sup>	Код результата обучения <sup>1</sup>	Наименование результата обучения <sup>1</sup>
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	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
	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
	31	законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
	32	стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы
	33	цели, функции и особенности работы службы приема и размещения
	34	стандартное оборудование службы приема и размещения
	35	порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей
	36	виды отчетной документации
	37	правила поведения в конфликтных ситуациях
	38	критерии и показатели качества обслуживания
	39	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
	310	категории гостей и особенности обслуживания
	311	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной

Код ОК, ПК <sup>1</sup>	Код результата обучения <sup>1</sup>	Наименование результата обучения <sup>1</sup>
		гигиены в процессе обслуживания гостей
	312	методы планирования труда работников службы приема и размещения
	313	структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием
	314	принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
	315	правила работы с информационной базой данных гостиницы

### 3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС <sup>3</sup>
П1	Способность проанализировать разработку операционных процедур и стандартов службы приема и размещения	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	Задание на практику (пункт 5) (5.1)
П2	Способность сравнить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	Отчет по учебной практике (пункт 2.1)	
П3	Способность проанализировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
У1	Способность организовать планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале службы	Отчет по учебной 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 учебной 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 учебной практике (пункт 2.1)	
31	Способность усвоить законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг	Отчет по учебной практике (пункт 1.2)	

Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС <sup>3</sup>
32	Способность перечислить стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Отчет по практике (пункт 1.1)	
33	Способность описать цели, функции и особенности работы службы приема и размещения	Отчет по практике (пункт 1.3)	
34	Способность описать стандартное оборудование службы приема и размещения	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
35	Способность определить порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей	Отчет по учебной практике (пункт 1.3)	
36	Способность распознать виды отчетной документации	Отчет по учебной практике (пункт 1.2)	
37	Способность оценить правила поведения в конфликтных ситуациях	Отчет по учебной практике (пункт 2.2)	
38	Способность перечислить критерии и показатели качества обслуживания	Отчет по практике (пункт 2.1)	
39	Способность изложить основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
310	Способность перечислить категории гостей и особенности обслуживания	Отчет по учебной практике (пункт 2.3)	
311	Способность изложить правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	Отчет по учебной практике (пункт 3)	
312	Способность распознать методы планирования труда работников службы приема и размещения	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
313	Способность описать структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием	Отчет по учебной практике (пункт 1.3)	
314	Способность определить принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	Отчет по учебной практике (пункт 1.3)	



Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС <sup>3</sup>
315	Способность описать правила работы с информационной базой данных гостиницы	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	

#### 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 четырём 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:

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

O<sub>отчет</sub> - оценка за оформленный письменно отчет, включающий дневник по практике;  
O<sub>отзыв</sub> - оценка, рекомендуемая руководителем практики от предприятия (организации).  
Результирующая оценка округляется арифметически ( $\geq 0,5 = 1$ ).

## **5. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

### **5.1 Примеры заданий на практику:**

#### Задание 1

Ознакомиться с должностными обязанностями сотрудников службы приема и размещения.

Определить и проанализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.

Организовать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке.

Проанализировать 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.

Изучить систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения.

Изучить и проанализировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

#### Задание 2

#### **Корректировка задания, в связи с COVID-19**

Изучить технологию организации рабочего места службы приёма и размещения.

Ознакомиться какие существуют правила безопасности во время проживания в гостинице.

Изучить отличительные особенности категорий гостей (VIP-гости, корпоративные гости и т.д.).

Изучить какие существуют этапы при заселении гостя.

Ознакомиться, что входит в должностные обязанности сотрудника службы приема и размещения.

Изучить какие существуют стандарты обслуживания в гостинице.