

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОИВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ**

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность: «Гостиничные услуги»

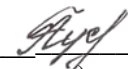
Форма обучения: очная

Владивосток 2023

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100, примерной образовательной программой.

Разработчик: Ж.А. Тен, преподаватель АК ВВГУ

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии  
Протокол № 10 от «24» июня 2023 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова  
*подпись*

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ</b>	<b>18</b>
<b>5</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	<b>20</b>
<b>6</b>	<b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ</b>	<b>23</b>
<b>7</b>	<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	
	Приложение А. Макет направления на практику	26
	Приложение Б. Макет индивидуального задания на практику	27
	Приложение В. Пример оформления дневника практики	28
	Приложение Г. Рекомендации к оформлению отчета по практике	29
	Приложение Д. Образец оформления титульного листа отчета по практике	30
	Приложение Е. Макет аттестационного листа	31
	Приложение Ж. Макет характеристики на студента	32

## **1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

### **1.1 Место практики в структуре основной образовательной программы**

Производственная (преддипломная) практика является частью основной образовательной программы (далее ООП) подготовки специалистов среднего звена, в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Практика проводится в 4 семестре, трудоёмкость составляет 108 часов, 3 недели.

Форма контроля – дифференцированный зачёт.

Форма проведения практики – концентрированно.

### **1.2 Цель и задачи практики**

Целью производственной (преддипломной) практики является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, соответствующих виду профессиональной деятельности, приобретение практического опыта работы по специальности.

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы специалиста по гостеприимству, служащего «Портъе» в сфере индустрии гостиничного дела;

- изучение функциональных процессов, связанных с организацией и контролем текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- освоение процессов, связанных с определением численности сотрудников, расчетом нормативов работы службы; обслуживанием и эксплуатацией номерного фонда; контролем состояния номерного фонда;

- приобретение опыта работы по организации процесса работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, оформлению документов, сбору и анализу информации по запросу потребителей;

- развитие навыков работы с гостями и менеджером, по выстраиванию межличностного, делового общения;

- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе менеджера службы обслуживания;

- изучение функциональных процессов, связанных с организацией и контролем текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;

- освоение процессов, связанных с планированием мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разработкой мероприятий по повышению лояльности гостей;

- приобретение опыта работы по организации текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, сбору и анализу информации о продажах гостиничного продукта;

- развитие навыков работы с гостями и специалистом отдела бронирования, по выстраиванию межличностного, делового общения;

- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста отдела бронирования;

- изучение функциональных процессов, связанных с деятельностью сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса;

- освоение процессов, связанных с ознакомлением организации рабочего места службы приема и размещения; с организацией встреч, приветствий и обслуживания гостей в процессе проживания;

- 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;
- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы служащего «Портъе» в сфере индустрии гостиничного дела;
- изучение функциональных процессов, связанных с выполнением работ по должности служащего «Портъе»;
- освоение процессов, связанных с определением численности работников; контролем выполнения службами гостиничного комплекса гостевых запросов; использованием сотрудниками службы специализированного программного обеспечения, применяемого в гостинице;
- приобретение опыта работы по разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; осуществлению расчетов с гостями; сбору и анализу информации по запросу гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса о услугах или услугах средства размещения;
- развитие навыков работы с гостями и сотрудниками служб обслуживания по выстраиванию межличностного, делового общения;
- отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита;
- развитие навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами;
- проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- проведение контроля готовности номеров к заселению;
- оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста гостеприимства;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по производственной практике.

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

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

**Иметь практический опыт:** производить координацию работы сотрудников служб предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; использовать специализированные программные комплексы,

применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовка отчетов о своей работе за смену; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; организовывать работу обслуживающего и технического персонала инженерно-технической службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы номерного фонда; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; контроля и взаимодействия сотрудников инженерно-технических служб с целью поддержания жизнеобеспечения и комфорта проживающих в зданиях гостиниц, и туристских комплексов; оказания услуг по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения; оказания дополнительных услуг по запросу гостей; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; организации деятельности сотрудников по учету и реализации заказов гостей; оформлению отчетной документации при реализации заказов гостей.

**Уметь:** Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с

гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; контролировать деятельность сотрудников по использованию системы жизнеобеспечения и оборудованию гостиниц и туристских комплексов, ресурсо- и энергосберегающие технологии, обеспечивающие комфорт проживающих; организовывать деятельность сотрудников по обеспечению безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации; предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; анализировать результаты деятельности службы номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; контролировать деятельность сотрудников по использованию системы жизнеобеспечения и оборудованию гостиниц и туристских комплексов, ресурсо- и энергосберегающие технологии, обеспечивающие комфорт проживающих; осуществлять контроль правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены; организовывать деятельность сотрудников по обеспечению безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации; осуществлять деятельность по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, регистрации и размещению; осуществлять деятельность по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; выполнять и соблюдать стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; организовывать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей; оформлять отчетную документацию при реализации заказов гостей; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

**Знать:** Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; этику делового общения; основы делопроизводства; Основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы оформления интерьеров гостиничных зданий; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов; особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации; нормативные требования к обеспечению условий проживания гостей в зданиях гостиниц и туристских комплексов; законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; гостиничный маркетинг и технологии продаж; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов; архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов; особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации; нормативные требования к обеспечению условий проживания гостей в зданиях гостиниц и туристских комплексов; стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; 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; правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; требования, предъявляемые к ведению отчетной документации при реализации заказов гостей; ассортимент услуг и ценовую политику 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	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, Предоставление гостиничных услуг, Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)	
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

ПК 2.5	Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса
ПК 2.6	Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 3.2	Организовывать учет и реализацию заказов гостей

### 3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Этапы прохождения практики

Содержание производственной практики по профессиональным модулям ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг, ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье), структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице.

Этап практики	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ	Количество часов	Коды компетенций, формируемых которыми способствует элемент программы
1	2	3	4
Подготовительный	1. Организационное собрание: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - получение индивидуального задания на практику.	0,5	
	2. Инструктаж по технике безопасности: - ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии; - общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	0,5	
Основной (экспериментальный)	1. Ознакомление с предприятием	6	
	2. Выполнение работ согласно бланку индивидуального задания: - отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; - выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей; - составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям; - выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; - отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; - отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей; - отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; - оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; - выполнение обязанностей ночного портье; - отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита; - отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	53	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих;</li> <li>- проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> <li>- проведение контроля готовности номеров к заселению;</li> <li>- оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</li> <li>- оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.;</li> <li>- осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования;</li> <li>- ведение учета забытых вещей;</li> <li>- работа с просьбами и жалобами гостей;</li> <li>- оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</li> <li>- заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества;</li> <li>- проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий;</li> <li>- отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>- выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;</li> <li>- составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;</li> <li>- составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>- отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>- отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;</li> <li>- отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;</li> <li>- оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</li> <li>- отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</li> <li>- прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</li> <li>- оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</li> <li>- оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</li> <li>- внесение изменений в заказ;</li> <li>- составление и обработка документации;</li> <li>- выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</li> <li>- составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>- отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>- отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами;</li> <li>- ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</li> <li>- владение профессиональной этикой;</li> <li>- оформление бухгалтерских документов по кассовым</li> </ul>		
--	--	--	--

	<p>операциям;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составление отчетности;</li> <li>- отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги;</li> <li>- оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг;</li> <li>- оформление отчетной документации;</li> <li>- информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах;</li> <li>- оформление актов на списание малоценного инвентаря;</li> <li>- отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>- отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>- выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;</li> <li>- составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>- прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке;</li> <li>- предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;</li> <li>- предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле;</li> <li>- информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;</li> <li>- оформление принятых заявок на резервирование номеров;</li> <li>- оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования;</li> <li>- оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;</li> <li>- внесение изменений в заказ на бронирование;</li> <li>- контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</li> </ul>		
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

#### Задание 1.

- 1) Охарактеризовать виды тарифов, которые применяются в гостиничной индустрии, определить в чем заключается их особенность.
- 2) Перечислить виды скидок, и определить в каких случаях их используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
- 3) Определить какие факторы влияют на формирование цены.
- 4) Охарактеризовать структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда.
- 5) Перечислить какие санитарно-гигиенические требования предъявляются к предприятиям питания.
- 6) Охарактеризовать обязанности руководителей службы содержания номерного фонда.

- 7) Охарактеризовать особенности эксплуатации номерного фонда.
- 8) Определить последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины. Раскрыть технологию текущей уборки жилых номеров.
- 9) Раскрыть технологию генеральной уборки.
- 10) Проанализировать и выявить основные характеристики безопасности в средствах размещения.
- 11) Определить какие требования предъявляются к сотрудникам службы безопасности гостиницы.
- 12) Выявить основную роль службы приема и размещения в отеле, определите какова структура службы и какие факторы влияют на ее формирование.
- 13) Раскрыть функции администратора службы приема и размещения.
- 14) Перечислить основные шаги, которые характеризуют работу службы приема и размещения, определите особенности графика работы сотрудников.
- 15) Проанализировать функции ночного аудита, какова основная роль ночной смены в функционировании службы.
- 16) Дать понятие и определить сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
- 17) Перечислить социальные и экономические задачи и функции общественного питания.
- 18) Дать определение типа и класса предприятий общественного питания.
- 19) Назвать отличительные признаки ресторана, кафе, бара как типа предприятия общественного питания.
- 20) Определить основные компоненты профессиональных программ.
- 21) Охарактеризовать технологию информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.
- 22) Расписать технологию расчета калькуляции стоимости услуг для потребителей.
- 23) Расписать технологию составления и обработки документации.
- 24) Определить основные техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами.
- 25) Описать стандарты обслуживания.
- 26) Ознакомиться с должностными обязанностями сотрудников службы бронирования и продаж.
- 27) Проанализировать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж.
- 28) Оценить эффективность работы службы бронирования и продаж.
- 29) Осуществить мониторинг рынка гостиничных услуг. Изучить основные и дополнительные услуги отеля.
- 30) Определить и проанализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.
- 31) Организовать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке.
- 32) 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.
- 33) Определить и проанализировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
- 34) Определить сущность понятия «пакеты услуг» в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
- 35) Охарактеризовать этапы процедуры поселения гостя. Определить, в чем состоит сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре.
- 36) Проанализировать состав, основные функции службы эксплуатации номерного фонда.

- 37) Перечислить и охарактеризовать виды и характеристика гостиничных услуг.
- 38) Перечислить основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.
- 39) Выявить цель и задачи учета и оценки основных средств, и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств.
- 40) Определить критерии оценки материалов. Основные положения по учету материалов.
- 41) Охарактеризовать технологию документального оформления поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.
- 42) Выявить преимущества и недостатки графики выхода на работу персонала номерного фонда.
- 43) Перечислить правила телефонного этикета, принятые в службе номерного фонда гостиницы.
- 44) Определить технологию промежуточной уборки номеров.
- 45) Перечислить требования, которые предъявляются к белью. Стандарты гостиничного белья.
- 46) Охарактеризовать международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
- 47) Выявить средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
- 48) Проанализировать, какие существуют системы видеонаблюдения и системы охранной сигнализации.
- 49) Определить, какая существует технология хранения и возврата, забытых гостями вещей.
- 50) Дать определение услуги предприятия общественного питания.
- 51) Перечислить и охарактеризуйте критерии классификации услуги предприятия общественного питания.
- 52) Рассказать об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
- 53) Проанализировать какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели.
- 54) Раскрыть структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда.
- 55) Охарактеризовать обязанности руководителей службы содержания номерного фонда.
- 56) Раскрыть сущность понятия «организационная структура предприятия (ОСП)» Какие факторы ее определяют.
- 57) Изобразить схематически основные звенья ОСП.
- 58) Перечислить, какие нормативные документы применяются в сфере индустрии гостеприимства.
- 59) Определить технологию осуществления регистрация иностранных граждан.
- 60) Выявить условия, при которых иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания.
- 61) Раскрыть правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан.
- 62) Описать виды тарифов, применяемые в гостиничной индустрии.
- 63) Раскрыть функции администратора службы приема и размещения.
- 64) Описать технологию организации работы службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
- 65) Назвать основные типы нормативных документов, действующих в гостиничной индустрии.

- 66) Определить цель и задачи использования различных типов нормативных документов.
- 67) Выявить роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
- 68) Описать факторы, которые определяют структуру службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
- 69) Смоделировать мероприятия по повышению лояльности гостей.
- 70) Проанализировать технологию обучения персонала службы бронирования и продаж по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
- 71) Определить и проанализируйте предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.
- 72) Осуществить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж.
- 73) Проанализировать конкурентоспособность гостиничного продукта.
- 74) Осуществить ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
- 75) Определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих, гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке.
- 76) Осуществить расчет нормативов работы горничных.
- 77) Осуществить контроль состояния номерного фонда и ведения документации службы.
- 78) Проанализировать организацию, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 79) Определить и проанализируйте регламенты службы питания.
- 80) Проанализировать особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов.
- 81) Осуществить стимулирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- 82) Описать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.
- 83) Осуществить контроль работы сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
- 84) Осуществить контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.
- 85) Осуществить ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
- 86) Проанализировать деятельность сотрудников служб обслуживания и определите численность работников.
- 87) Осуществить заполнение бланков в информационной базе данных. Выполните текущий аудит дел и отчетов при передаче и окончании смены.
- 88) Осуществить обработку информации о гостях с использованием специализированного программного обеспечения.
- 89) Осуществить расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе.
- 90) Осуществить прием, хранение и выдачу ценных вещей проживающих.
- 91) Раскрыть функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы.
- 92) Раскрыть функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. Определите, с какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения.
- 93) Охарактеризовать сущность планирования персонала на предприятии.

- 94) Перечислить, какие вопросы необходимо решать при планировании персонала.
- 95) Выявить последовательность кадрового планирования.
- 96) Охарактеризовать понятие «гостиничная индустрия», дайте характеристику составляющим ее элементов.
- 97) Определить, какую роль играет в туристском комплексе гостиничная индустрия? Выявите в чем заключается сущность гостиничной деятельности?
- 98) Раскрыть сущность понятия «гостиница». Изобразите схематически признаки гостиницы.
- 99) Выделить основные и специфические черты гостиничных услуг.
- 100) Раскрыть понятие гостиничного продукта, перечислите его потребительские свойства.
- 101) Раскрыть специфику различных систем гостеприимства.
- 102) Перечислить типы организационных структур, используемых в гостиничной индустрии.
- 103) Назвать принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия.
- 104) Раскрыть различные типологии гостей отеля.
- 105) Охарактеризовать обязанности персонала номерного фонда.
- 106) Охарактеризовать понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
- 107) Описать процесс инвентаризации: сущность, значение, виды.
- 108) Определить квалификационные требования к персоналу номерного фонда.
- 109) Выявить, в чем отличие услуг питания ресторана от услуг других типов предприятия общественного питания?
- 110) Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях размещения.
- 111) Определить на чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания.
- 112) Ознакомиться с организацией, изучить правила внутреннего распорядка, учредительные и другие документы. Охарактеризовать организационную структуру, структуру управления предприятия.
- 113) Отработать порядок проведения ночного аудита службы.
- 114) Осуществить работу по внесению данных по заказам гостей в информационную систему.
- 115) Заполнить все необходимые документы по приёме и окончании смены. Выполнить работу, определенную сотрудникам службы приема или размещения.
- 116) Отработать технологию регистрации российских и иностранных гостей в гостиничном комплексе.
- 117) Охарактеризовать службу приема и размещения.
- 118) Сравнить должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения.
- 119) Охарактеризовать технологию оказания услуг по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения.
- 120) Выполнять стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения.
- 121) Организовывать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей.
- 122) Оказать дополнительные услуги по запросу гостей.
- 123) Провести текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- 124) Организовать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей.
- 125) Оформить отчетную документацию при реализации заказов гостей.



126) Осуществить деятельность по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, регистрации и размещению.

127) Осуществить деятельность по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

128) Проанализировать технологию проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

129) Осуществить контроль готовности номеров к заселению;

130) Осуществить оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.

## 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

### 4.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации практики предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Для реализации практики предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

#### **Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»:**

**Основное оборудование:** Специализированное компьютерное рабочее место количество посадочных мест – 20 шт.; многофункциональное устройство – 2 шт.

Стойка администратора (стойка администратора – 1 шт., ноутбук Lenovo V155-15API – 1 шт., ЖК-панель – 1 шт.; многофункциональное устройство №2 МФУ Xerox; терминал ICT 220 Ethernet + клавиатура выносная IPP 220 с Contacless (для ICT 220/250); диван офисный – 1 шт.; стол журнальный на металлическом каркасе – 1 шт.; шкаф для папок; лотки для бумаги; счетчик банкнот DoCash 3040 UV – 1 шт.; комплект кассового оборудования Атол – 1 шт., платёжный электронный терминал – 1 шт.; записывающее устройство магнитных карт (энкодер) – 1 шт.; стол журнальный – 1 шт.)

**Программное обеспечение:** Office Professional Plus 2019 Russian OLV NL Each AcademicEdition Additional Product Microsoft Ireland Operations Limited; Система управления гостиницей №2 HRS Oracle Hospitality OPERA; Система управления гостиницей № 1 Libra Hospitality «Logus HMS»; Интегрированный пакет программного обеспечения для создания и редактирования растровых и векторных изображений №2 Adobe Creative Cloud,

### 4.2 Информационное обеспечение реализации практики

Для реализации практики библиотечный фонд ВВГУ 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. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925>.

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>.

4. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>.

#### **Дополнительные источники:**

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>.

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

3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903> (дата обращения: 17.05.2023).

**Электронные ресурсы:**

1. Правила гостиничного бизнеса – <http://hotel.web.ru/intarticles>;

2. Главный интернет-портал индустрии гостеприимства и питания – <https://www.horeca-magazine.ru/>.

3. Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции – <http://prohotel.ru/>.

**Нормативные документы:**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

5. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Все ГОСТы. – URL: <http://vsegost.com/>.

6. 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/>.

7. 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/>.

## 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знать: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; гостиничный маркетинг и технологии продаж; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов; архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов; особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации; стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; требования, предъявляемые к ведению отчетной документации при реализации заказов гостей.</p>	<p>Студент способен: перечислять основы Законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; охарактеризовать теорию межличностного и делового общения; определять основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов, особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности; определять стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; охарактеризовать правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</p>	<p>Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе выполнения работ по должности служащего «Портъе», сотрудника службы бронирования и продаж, работы со стандартами и операционными процедурами службы, работы с нормативной документацией службы бронирования.</p> <p>Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе организации и контроля текущей деятельности сотрудников и работы с расчетными документами службы.</p> <p>Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.</p>
<p>Уметь: предоставлять гостям информацию о службах и услугах</p>	<p>Студент способен: анализировать информацию</p>	<p>Работа с документами по должности служащего</p>

<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия; анализировать результаты деятельности службы номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; контролировать деятельность сотрудников по использованию системы жизнеобеспечения и оборудованию гостиниц и туристских комплексов, ресурсо- и энергосберегающие технологии, обеспечивающие комфорт проживающих; осуществлять контроль правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены; осуществлять деятельность по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, регистрации и размещению; организовывать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей; оформлять отчетную</p>	<p>о службах и услугах гостиничного комплекса; охарактеризовать деятельность службы номерного фонда; осуществлять поиск информации по бронированию авиабилетов и т.д.; осуществлять контроль правил; осуществлять деятельность по организации встреч; организовывать деятельность сотрудников.</p>	<p>«Портъе». Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе выстраивания коммуникаций с коллективом, руководством, гостями. Контроль правильности разработки предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта. Применение регламентов. Заполнение документов по организации дополнительных услуг гостям. Контроль правильности выполнения регламентов службы обслуживания. Заполнение документов службы приема и размещения. гостями. Контроль правильности выполнения стандартов обслуживания и функциональных обязанностей.</p>
--	--	---

документацию при реализации заказов гостей.		
<p>Иметь практический опыт: встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы номерного фонда; оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; оказания услуг по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения; организации деятельности сотрудников по учету и реализации заказов гостей; оформлению отчетной документации при реализации заказов гостей.</p>	<p>Студент способен: встречать и регистрировать гостей; вводить данные о гостях в систему управления; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания; оказывать услуги по приему, регистрации, размещению гостей; оформлять отчетную документацию.</p>	<p>Заполнение бланков, форм, ведомостей в специализированных информационных программах. Экспертная оценка выполнения заданий по разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. Проверка отчета по практике. Заполнение документов службы приема и размещения. Экспертная оценка выполнения заданий по организации и стимулированию деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>

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 от университета.

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.

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

#### Сведения о местах проведения практик

Практика проводится в профильных организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями:

Практика проводится в профильных организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями:

1. Договор о комплексном сотрудничестве (на практику) № 10904/144/401 от 04.12.2018 г. Место прохождения практики на базе ООО «Гостиничный комплекс «Владивосток».

2. Договор о комплексном сотрудничестве (на практику) № 10983/1141401 от 29.03.2019 г. Место прохождения практики на базе Филиала АО «Седанка Парк».

3. Договор о комплексном сотрудничестве (на практику) № 44/12/19/1090 от 05.12.2019 г. Место прохождения практики на базе ООО «АВАНТА».

4. Договор о комплексном сотрудничестве (на практику) № 115801/1141401 от 31.10.2019 г. Место прохождения практики на базе ООО «УК «Экватор».

### **6.2 Обязанности руководителей практики и обучающихся**

#### Руководитель практики от ВВГУ:

– 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 и выставляет результат в ведомость и зачетную книжку студента.

#### Руководитель практики от профильной организации:

– совместно с руководителем практики от ВВГУ разрабатывает план проведения практики;

– согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;

– организует практику студентов в соответствии с программой практики и заключенным договором на практику, определяет рабочие места студентам, обязанности и

круг выполняемых в период практики задач, не допускает использование студентов-практикантов на должностях, не предусмотренных программой практики;

- проводит инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;

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

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

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

#### Обучающийся должен:

- присутствовать на организационном собрании по практике;

- своевременно прибыть на место практики с предъявлением направления;

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

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

- ежедневно заполнять дневник практики;

- по завершению практики в установленные сроки сдать руководителю практики от ВВГУ 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 об уровне освоения профессиональных компетенций студентом (Приложение Е) и характеристику (Приложение Ж).

### **6.4 Контроль и оценка результатов практики**

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

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

- дневник и отчет по практике в соответствии с индивидуальным заданием;

- аттестационный лист и характеристику на обучающегося, оформленные руководителем практики от предприятия.

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

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

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



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

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

#### Аттестация по практике.

Оформленный отчет по практике с прилагаемыми к нему документами (дневник практики, аттестационный лист, характеристика) сдаются руководителю практики студентом в сроки, определенные графиком учебного процесса и этапами прохождения практики. Результаты обучения по практике оцениваются руководителем практики от ВВГУ 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 ВВГУ.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### *Макет направления на практику*

### НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент(ка) \_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество

курс \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_, обучающийся(щаяся) по специальности / профессии СПО

направляется на (*вид*) практику \_\_\_\_\_

в объёме \_\_\_\_\_ недель (часов), продолжительность практики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_, в соответствии с приказом от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Место \_\_\_\_\_ прохождение \_\_\_\_\_ практики \_\_\_\_\_

Руководитель практики от ВВГУ \_\_\_\_\_

*фамилия, имя, отчество, должность*

### ОТМЕТКА О ПРИБЫТИИ СТУДЕНТА НА МЕСТО ПРАКТИКИ

Прибыл на место практики « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Принят на работу в качестве \_\_\_\_\_

Руководителем практики от предприятия (учреждения) назначен \_\_\_\_\_

*фамилия, имя, отчество, должность*

М. П. \_\_\_\_\_ Руководитель предприятия (учреждения) \_\_\_\_\_

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Макет индивидуального задания на практику

#### ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ПО (ВИД) ПРАКТИКЕ

Студент(ка) \_\_\_\_\_  
Фамилия Имя Отчество

обучающийся на \_\_\_\_\_ курсе, по специальности/профессии \_\_\_\_\_

направляется на (вид) практику \_\_\_\_\_

в объеме \_\_\_\_\_ часов

в период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

в организации \_\_\_\_\_

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период (вид) практики:

№ п/п	Виды работ	Кол-во часов
1.		
2.		
3.		
4.		

Дата выдачи задания «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Срок сдачи отчета по практике «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель  
(структурное подразделение СПО ВВГУ)

\_\_\_\_\_ *подпись*

\_\_\_\_\_ *Ф.И.О.*

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Пример оформления дневника практики

# ДНЕВНИК прохождения (вид) практики

Студент (ка) \_\_\_\_\_  
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

Сроки прохождения с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Инструктаж на рабочем месте «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г \_\_\_\_\_  
дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата (период)	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_

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 сделано 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 соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования 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. Направление на практику;
3. Индивидуальное задание;
4. Отчет о выполнении заданий по практике, включающий в себя: введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.
5. Дневник по практике;
6. Характеристика на практиканта;
7. Аттестационный лист;

Структурные элементы перечислены в порядке размещения их в документе.

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

Структура отчета по практике

**Титульный лист** - первая страница отчета, содержит следующие реквизиты: наименование министерства, полное наименование учебного заведения, наименование и вид практики, сведения об авторе работы, сведения о руководителе практики. (Приложение Е)

**Содержание** - перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц.

**Введение** - включает формулировку задания на практику, цели и задачи прохождения практики, перечень основных видов работ, выполняемых в процессе практики, дается краткая характеристика организации (предприятия) - места прохождения практики, ее организационная структура, виды деятельности и т. д.

**Основная часть** - разделяется на несколько частей, согласно индивидуального задания, включает в себя описание организации работы в процессе практики; описание практических задач, решаемых студентом за время прохождения практики, полученный практический опыт и умения, приобретенные обучающимся во время прохождения практики

**Заключение** – содержит в себе выводы о результатах выполненных работ; необходимо описать навыки и умения, приобретенные за время практики; дать предложения по совершенствованию и организации работы предприятия или участка, на котором проходила практика; сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя пройденного вида практики.

**Список использованных источников** – оформляется в соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 (п. 4.9).

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

Рекомендуемый объем отчёта по учебной практике, практике по профилю специальности – от 10 листов, по преддипломной практике от 15 формата А4 (без учёта приложений).

## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

### *Образец оформления титульного листа отчета по практике*

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

## ОТЧЕТ ПО (ВИД) ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю (*индекс, наименование*) /  
*преддипломная*

программы подготовки специалистов среднего звена /  
квалифицированных рабочих и служащих

*XX.XX.XX Наименование специальности / профессии*

период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Студент:

группа \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 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 20\_\_

## ПРИЛОЖЕНИЕ Е

### Макет аттестационного листа

#### АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент \_\_\_\_\_  
обучающийся на \_\_\_\_\_ курсе по специальности/профессии \_\_\_\_\_  
прошел \_\_\_\_\_ (вид) \_\_\_\_\_ практику \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ профессиональному \_\_\_\_\_ модулю \_\_\_\_\_  
(индекс, наименование)

в объеме \_\_\_\_\_ часов в период  
с \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
в \_\_\_\_\_  
наименование организации

#### Виды и качество выполнения работ в период прохождения практики:

Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

#### Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Оценка за практику \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

М.П.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

### Макет характеристики на студента

#### ХАРАКТЕРИСТИКА

#### о прохождении (вид) практики студентом

Студент \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (ФИО студента) № курса/группы \_\_\_\_\_  
проходил практику с \_\_\_\_\_ 201\_ г. по \_\_\_\_\_ 201\_ 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 и т.п.).

В отношении выполнения трудовых заданий проявил себя \_\_\_\_\_

В рамках дальнейшего обучения и прохождения (вид) практики студенту можно порекомендовать: \_\_\_\_\_

Рекомендуемый разряд \_\_\_\_\_

прописью

\_\_\_\_\_  
Должность наставника/куратора

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
И.О. Фамилия

М.П.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**  
для проведения промежуточной аттестации по  
производственной (преддипломной) практике  
43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Направленность: «Гостиничные услуги»

Форма обучения: очная

Владивосток 2023

Контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по производственной (преддипломной) практике разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 № 1100, примерной образовательной программой, рабочей программой практики.

Разработчик: Ж.А. Тен, преподаватель АК ВВГУ

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии  
Протокол № 10 от «24» июня 2023 г.

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ А.Д. Гусакова  
*Гус*  
подпись

## 1 Общие сведения

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

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

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

Код ОК, ПК <sup>1</sup>	Код результата обучения <sup>1</sup>	Наименование результата обучения <sup>1</sup>
	П1	производить координацию работы сотрудников служб предприятия туризма и гостеприимства
	П2	использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	П3	осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	П4	встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П5	ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	П6	выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
	П7	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П8	приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
	П9	прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П10	выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П11	проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	П12	проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П13	хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
	П14	приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату
	П15	использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
	П16	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П17	управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)
	П18	подготовка отчетов о своей работе за смену

	П19	информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	П20	планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	П21	организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
	П22	организовывать работу обслуживающего и технического персонала инженерно-технической службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
	П23	встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П24	ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	П25	выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
	П26	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П27	приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
	П28	прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П29	выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П30	контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы номерного фонда
	П31	взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса
	П32	помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	П33	информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П34	оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
	П35	проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных
	П36	распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
	П37	контроля и взаимодействия сотрудников инженерно-технических служб с целью поддержания жизнеобеспечения и комфорта проживающих в зданиях гостиниц, и туристских комплексов
	П38	оказания услуг по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения

	П39	оказания дополнительных услуг по запросу гостей
	П40	проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П41	организации деятельности сотрудников по учету и реализации заказов гостей
	П42	оформлении отчетной документации при реализации заказов гостей (ПМ.03)
	У1	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
	У2	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	У3	взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
	У4	обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
	У5	осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
	У6	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У7	информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У8	хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У9	использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы номерного фонда
	У10	контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием
	У11	предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	У12	оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	У13	контролировать деятельность сотрудников по использованию системы жизнеобеспечения и оборудованию гостиниц и туристских комплексов, ресурсо- и энергосберегающие технологии, обеспечивающие комфорт проживающих
	У14	организовывать деятельность сотрудников по обеспечению безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации
	У15	предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	У16	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

У17	принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
У18	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
У19	анализировать результаты деятельности службы номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
У20	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
У21	находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
У22	осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
У23	контролировать деятельность сотрудников по использованию системы жизнеобеспечения и оборудованию гостиниц и туристских комплексов, ресурсо- и энергосберегающие технологии, обеспечивающие комфорт проживающих
У24	осуществлять контроль правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены
У25	организовывать деятельность сотрудников по обеспечению безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации
У26	осуществлять деятельность по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, регистрации и размещению
У26	осуществлять деятельность по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены
У27	выполнять и соблюдать стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения
У28	организовывать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей
У29	оформлять отчетную документацию при реализации заказов гостей
У30	проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
31	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства
32	основы трудового законодательства Российской Федерации
33	основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
34	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
35	этику делового общения
36	основы делопроизводства

	37	основы трудового законодательства Российской Федерации
	38	основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
	39	ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
	310	программное обеспечение деятельности туристских организаций
	311	цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
	312	правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
	313	иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
	314	методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
	315	основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	316	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	317	правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	318	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	319	методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
	320	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	321	правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
	322	правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
	323	требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
	324	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	325	принципы оформления интерьеров гостиничных зданий
	326	требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов
	327	особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации
	328	нормативные требования к обеспечению условий проживания гостей в зданиях гостиниц и туристских комплексов
	329	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	330	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения
	331	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	332	правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения

	333	правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	334	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда
	335	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	336	методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
	337	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	338	основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	339	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	340	правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
	341	требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
	342	основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов
	343	архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов
	344	особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации
	345	нормативные требования к обеспечению условий проживания гостей в зданиях гостиниц и туристских комплексов
	346	стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения
	347	критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
	348	категории гостей и особенности обслуживания
	349	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
	350	правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
	351	требования, предъявляемые к ведению отчетной документации при реализации заказов гостей
	352	ассортимент услуг и ценовую политику гостиницы (ПМ.03)

### 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 осуществить координацию работы сотрудников служб предприятия туризма и гостеприимства	Отчет по практике (пункт 1.3)	



П2	Способность продемонстрировать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Отчет по практике (пункт 2.2)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
П3	Способность осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Отчет по практике (пункт 1.3)	
П4	Способность смоделировать встречу и регистрацию гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
П5	Способность осуществить внесение данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	Отчет по практике (пункт 2.3)	
П6	Способность смоделировать выдачу зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение	Отчет по практике (пункт 2.2)	
П7	Способность продемонстрировать информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 1.4, 2.2)	
П8	Способность осуществить прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	Отчет по практике (пункт 2.3)	
П9	Способность проанализировать основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 1.4)	
П10	Способность выполнить услуги гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 1.4)	
П11	Способность выполнить расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
П12	Способность выполнить расчетные операции при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
П13	Способность смоделировать хранение и выдачу багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	

П14	Способность осуществить прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату	Отчет по практике (пункт 1.4)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
П15	Способность разработать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.3)	
П16	Способность осуществить помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (раздел 4)	
П17	Способность разработать методику управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Отчет по практике (раздел 2.2)	
П18	Способность выполнить отчет о своей работе за смену	Отчет по практике (пункт 1.2)	
П19	Способность рассказать гостям о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Отчет по практике (2.2)	
П20	Способность проанализировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Отчет по практике (пункт 1.3)	
П21	Способность проанализировать организацию и контроль соблюдение требований охраны труда на рабочем месте	Отчет по практике (раздел 4)	
П22	Способность выполнить работу обслуживающего и технического персонала инженерно-технической службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Отчет по практике (пункт 1.3)	
П23	Способность осуществить встречу и регистрацию гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 2.2, раздел 5,6)	
П24	Способность продемонстрировать ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	Отчет по практике (пункт 2.3, раздел 5,6)	
П25	Способность осуществить выдачу зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение	Отчет по практике (пункт 2.2, раздел 5,6)	

П26	Способность объяснить гостям гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 1.4, 2.1)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
П27	Способность осуществить хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	Отчет по практике (раздел 5,6)	
П28	Способность выполнить заказы гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 1.4, 2.1, раздел 5,6)	
П29	Способность выполнить услуги гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 1.3, 1.4, 2.1, раздел 5,6)	
П30	Способность разработать стандарты обслуживания и регламенты службы номерного фонда	Отчет по практике (пункт 2.2, раздел 5,6)	
П31	Способность показать взаимодействие с отделами (службами) гостиничного комплекса	Отчет по практике (пункт 1.3)	
П32	Способность осуществить помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и т.д.	Отчет по практике (пункт 1.4, 2.2, раздел 5,6)	
П33	Способность рассказать гостям о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 1.3, 2.1, 2.2, раздел 5,6)	
П34	Способность спланировать потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	Отчет по практике (пункт 1.3)	
П35	Способность объяснить вводный и текущий инструктаж подчиненным	Отчет по практике (пункт 1.2, 1.3, раздел 5,6)	
П36	Способность смоделировать обязанности и определить степень ответственности подчиненных	Отчет по практике (пункт 1.3)	

П37	Способность осуществить взаимодействие сотрудников инженерно-технических служб с целью поддержания жизнеобеспечения и комфорта проживающих в зданиях гостиниц, и туристских комплексов	Отчет по практике (пункт 1.3, раздел 4)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
П38	Способность продемонстрировать оказание услуг по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения	Отчет по практике (раздел 5,6)	
П39	Способность смоделировать оказание дополнительных услуг по запросу гостей	Отчет по практике (раздел 5,6)	
П40	Способность проинтерпретировать проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (раздел 5,6)	
П41	Способность выполнить деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей	Отчет по практике (раздел 5,6)	
П42	Способность смоделировать оформление отчетной документации при реализации заказов гостей	Отчет по практике (пункт 1,2)	
У1	Способность определить технологию делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Отчет по практике (пункт 1.2)	
У2	Способность проанализировать технологию переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Отчет по практике (пункт 1.2)	
У3	Способность осуществить работу по взаимодействию с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Отчет по практике (пункт 2.2)	
У4	Способность проанализировать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов	Отчет по практике (пункт 2.3)	
У5	Способность осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	Отчет по практике (пункт 2.2)	
У6	Способность оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (раздел 4)	

У7	Способность определять деятельность служб гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 1.3)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
У8	Способность выполнять контроль ключей и ценностей гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (раздел 2.2)	
У9	Способность употреблять информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы номерного фонда	Отчет по практике (пункт 2.3)	
У10	Способность соблюдать требования охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	Отчет по практике (раздел 4)	
У11	Способность осуществлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Отчет по практике (пункт 1.4)	
У12	Способность организовать деятельность по оформлению документов, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Отчет по практике (раздел 1.2, 2.2)	
У13	Способность продемонстрировать деятельность сотрудников по использованию системы жизнеобеспечения и оборудованию гостиниц и туристских комплексов, ресурсо- и энергосберегающие технологии, обеспечивающие комфорт проживающих	Отчет по практике (раздел 4)	
У14	Способность выполнять деятельность сотрудников по обеспечению безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации	Отчет по практике (раздел 4)	
У15	Способность предоставить гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Отчет по практике (пункт 1.4, 2.2, раздел 5,6)	
У16	Способность осуществить помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (раздел 4)	

У17	Способность выполнить гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 1.3, 2.2)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
У18	Способность осуществить регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 2.2, раздел 5,6)	
У19	Способность определить результаты деятельности службы номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению	Отчет по практике (пункт 1.3)	
У20	Способность осуществить планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Отчет по практике (пункт 1.3)	
У21	Способность находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи	Отчет по практике (пункт 1.4)	
У22	Способность выполнить текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (раздел 5,6)	
У23	Способность выполнить деятельность по использованию системы жизнеобеспечения и оборудованию гостиниц и туристских комплексов, ресурсо- и энергосберегающие технологии, обеспечивающие комфорт проживающих	Отчет по практике (раздел 4)	
У24	Способность осуществлять контроль правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены	Отчет по практике (раздел 4)	
У25	Способность организовать деятельность сотрудников по обеспечению безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации	Отчет по практике (раздел 4)	
У26	Способность продемонстрировать деятельность по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, регистрации и размещению	Отчет по практике (пункт 2.2)	
У27	Способность продемонстрировать деятельность по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены	Отчет по практике (раздел 4)	

У28	Способность выполнять и соблюдать стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
У29	Способность организовать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей	Отчет по практике (пункт 1.4)	
У30	Способность составлять отчетную документацию при реализации заказов гостей	Отчет по практике (пункт 1.2)	
У31	Способность проводить расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
31	Способность перечислить основные термины Законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	Отчет по практике (раздел 5,6)	
32	Способность описать основы трудового законодательства Российской Федерации	Отчет по практике (раздел 5,6)	
33	Способность перечислить основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	Отчет по практике (пункт 1.3)	
34	Способность описать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	Отчет по практике (пункт 2.2)	
35	Способность рассказать термины этики делового общения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
36	Способность описать основы делопроизводства	Отчет по практике (пункт 1.3)	
37	Способность перечислить основы трудового законодательства Российской Федерации	Отчет по практике (раздел 5,6)	
38	Способность рассказать основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	Отчет по практике (пункт 1.3)	
39	Способность перечислить ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	Отчет по практике (пункт 1.4, 2.1)	
310	Способность назвать программное обеспечение деятельности туристских организаций	Отчет по практике (пункт 2.3)	
311	Способность назвать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	Отчет по практике (пункт 1.4, 2.1)	
312	Способность описать правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	Отчет по практике (раздел 4)	

313	Способность назвать термины гостиничной индустрии на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения	Отчет по практике (раздел 5,6)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
314	Способность изложить основные методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения	Отчет по практике (раздел 3)	
315	Способность выделить основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
316	Способность перечислить принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (раздел 4)	
317	Способность описать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
318	Способность перечислить правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
319	Способность рассказать методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения	Отчет по практике (раздел 3)	
320	Способность назвать принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.3)	
321	Способность перечислить правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Отчет по практике (раздел 5,6)	
322	Способность рассказать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
323	Способность описать требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения	Отчет по практике (раздел 1.2)	
324	Способность охарактеризовать основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	Отчет по практике (раздел 4)	
325	Способность назвать принципы оформления интерьеров гостиничных зданий	Отчет по практике (раздел 5,6)	
326	Способность перечислить требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов	Отчет по практике (раздел 4)	
327	Способность рассказать особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности,	Отчет по практике (раздел 4)	



	правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации		
328	Способность описать нормативные требования к обеспечению условий проживания гостей в зданиях гостиниц и туристских комплексов	Отчет по практике (раздел 4)	
329	Способность перечислить основные термины Законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	Отчет по практике (пункт 1.2)	
330	Способность описать специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения	Отчет по практике (пункт 2.3)	
331	Способность описать правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
332	Способность сформулировать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
333	Способность перечислить правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Отчет по практике (пункт 2.2)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
334	Способность описать специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда	Отчет по практике (пункт 2.3)	
335	Способность перечислить основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	Отчет по практике (раздел 4)	
336	Способность рассказать методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения	Отчет по практике (раздел 3)	
337	Способность перечислить принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.3)	
338	Способность рассказать основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
339	Способность объяснить принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.3)	

340	Способность описать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
341	Способность описать требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения	Отчет по практике (раздел 4)	
342	Способность изложить основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов	Отчет по практике (раздел 4)	
343	Способность выделить принципы архитектурно-планировочных решений и функциональной организации зданий гостиниц и туристских комплексов	Отчет по практике (раздел 4)	
344	Способность проанализировать особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации	Отчет по практике (раздел 4)	
345	Способность описать нормативные требования к обеспечению условий проживания гостей в зданиях гостиниц и туристских комплексов	Отчет по практике (раздел 4)	
346	Способность перечислить стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения	Отчет по практике (пункт, 1.2, раздел 2.2)	
347	Способность сформулировать критерии и показатели качества обслуживания	Отчет по практике (пункт 2.2)	
348	Способность перечислить основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Отчет по практике (пункт 1.4)	
349	Способность назвать категории гостей и особенности обслуживания	Отчет по практике (раздел 2.2)	
350	Способность рассказать правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Отчет по практике (пункт 1.2)	
351	Способность описать требования, предъявляемые к ведению отчетной документации при реализации заказов гостей	Отчет по практике (раздел 1.2)	
352	Способность охарактеризовать ассортимент услуг и ценовую политику гостиницы	Отчет по 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 ВВГУ письменный отчет по практике с приложением отчетных документов (дневник практики, аттестационный лист, характеристика). На зачете студент защищает отчет по практике. Устный доклад может быть представлен в форме сообщения или в форме презентации.

### **Критерии оценивания устного ответа**

(оценочное средство – собеседование)

**5 баллов** – ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

**4 балла** – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

**3 балла** – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

**2 балла** – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

### **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 трёх оценок по формуле:

$$\text{О рез.} = 0,3 \times \text{Одоклад} + 0,3 \times \text{Оотчет} + 0,4 \times \text{Оотзыв}, \text{ где}$$

Одоклад - оценка за устный доклад на защите;

Оотчет - оценка за оформленный письменно отчет, включающий дневник по практике;

Оотзыв – оценка, рекомендуемая руководителем практики от предприятия (организации).

Результирующая оценка округляется арифметически ( $\geq 0,5 = 1$ ).

### Критерии выставления результирующей оценки студенту на зачете

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
«отлично»	Студент демонстрирует владение первоначальным практическим опытом, сформированность общих и профессиональных компетенций на продвинутом уровне: при выполнении задания по практике студент проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу, сделал правильные, глубокие выводы, внес предложения; отчетные документы сданы в установленные сроки; отчет написан грамотно, оформлен в соответствии с требованиями; на защите студент умеет тесно увязать теорию с практикой, логически верно, аргументировано и ясно дать ответы на поставленные вопросы; демонстрирует понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрирует умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность; владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«хорошо»	Студент демонстрирует владение первоначальным практическим опытом, сформированность общих и профессиональных компетенций на базовом уровне: при выполнении задания по практике студент проявил самостоятельность, сделал правильные, но не глубокие выводы, допускаются незначительные ошибки, неточности; отчетные документы сданы в установленные сроки; отчет написан грамотно, оформлен в соответствии с требованиями; на защите студент логически верно даёт ответы на поставленные вопросы; демонстрирует понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии; демонстрирует умение принимать решения в стандартных ситуациях; владеет навыками и приемами выполнения практических задач.
«удовлетворительно»	Студент демонстрирует владение первоначальным практическим опытом, сформированность общих и профессиональных компетенций на пороговом уровне: при выполнении задания не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей; при

	оформлении отчета допущены значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, отсутствуют выводы и/или предложения; студент испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует владение первоначальным практическим опытом, сформированность общих и профессиональных компетенций на уровне ниже порогового: не выполнено задание по практике; студент не представил в срок отчетные документы; на защите студент демонстрирует неспособность отвечать на поставленные вопросы, выражает отсутствие интереса к будущей профессии, не показывает навыки и приемы выполнения практических задач.

## 5. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### 5.1 Примеры заданий на практику:

- 1) Охарактеризовать виды тарифов, которые применяются в гостиничной индустрии, определить в чем заключается их особенность.
- 2) Перечислить виды скидок, и определить в каких случаях их используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
- 3) Определить какие факторы влияют на формирование цены.
- 4) Охарактеризовать структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда.
- 5) Перечислить какие санитарно-гигиенические требования предъявляются к предприятиям питания.
- 6) Охарактеризовать обязанности руководителей службы содержания номерного фонда.
- 7) Охарактеризовать особенности эксплуатации номерного фонда.
- 8) Определить последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины. Раскрыть технологию текущей уборки жилых номеров.
- 9) Раскрыть технологию генеральной уборки.
- 10) Проанализировать и выявите основные характеристики безопасности в средствах размещения.
- 11) Определить какие требования предъявляются к сотрудникам службы безопасности гостиницы.
- 12) Выявить основную роль службы приема и размещения в отеле, определите какова структура службы и какие факторы влияют на ее формирование.
- 13) Раскрыть функции администратора службы приема и размещения.
- 14) Перечислить основные шаги, которые характеризуют работу службы приема и размещения, определите особенности графика работы сотрудников.
- 15) Проанализировать функции ночного аудита, какова основная роль ночной смены в функционировании службы.
- 16) Дать понятие и определить сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
- 17) Перечислить социальные и экономические задачи и функции общественного питания.
- 18) Дать определение типа и класса предприятий общественного питания.
- 19) Назвать отличительные признаки ресторана, кафе, бара как типа предприятия общественного питания.
- 20) Определить основные компоненты профессиональных программ.
- 21) Охарактеризовать технологию информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.
- 22) Расписать технологию расчета калькуляции стоимости услуг для потребителей.

- 23) Расписать технологию составления и обработки документации.
- 24) Определить основные техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами.
- 25) Описать стандарты обслуживания.
- 26) Ознакомиться с должностными обязанностями сотрудников службы бронирования и продаж.
- 27) Проанализировать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж.
- 28) Оценить эффективность работы службы бронирования и продаж.
- 29) Осуществить мониторинг рынка гостиничных услуг. Изучить основные и дополнительные услуги отеля.
- 30) Определить и проанализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.
- 31) Организовать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке.
- 32) 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.
- 33) Определить и проанализировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
- 34) Определить сущность понятия «пакеты услуг» в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
- 35) Охарактеризовать этапы процедуры поселения гостя. Определить, в чем состоит сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре.
- 36) Проанализировать состав, основные функции службы эксплуатации номерного фонда.
- 37) Перечислить и охарактеризовать виды и характеристика гостиничных услуг.
- 38) Перечислить основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.
- 39) Выявить цель и задачи учета и оценки основных средств, и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств.
- 40) Определить критерии оценки материалов. Основные положения по учету материалов.
- 41) Охарактеризовать технологию документального оформления поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.
- 42) Выявить преимущества и недостатки графики выхода на работу персонала номерного фонда.
- 43) Перечислить правила телефонного этикета, принятые в службе номерного фонда гостиницы.
- 44) Определить технологию промежуточной уборки номеров.
- 45) Перечислить требования, которые предъявляются к белью. Стандарты гостиничного белья.
- 46) Охарактеризовать международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
- 47) Выявить средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
- 48) Проанализировать, какие существуют системы видеонаблюдения и системы охранной сигнализации.
- 49) Определить, какая существует технология хранения и возврата, забытых гостями вещей.
- 50) Дать определение услуги предприятия общественного питания.
- 51) Перечислить и охарактеризуйте критерии классификации услуги предприятия общественного питания.

- 52) Рассказать об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
- 53) Проанализировать какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококласные отели.
- 54) Раскрыть структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда.
- 55) Охарактеризовать обязанности руководителей службы содержания номерного фонда.
- 56) Раскрыть сущность понятия «организационная структура предприятия (ОСП)» Какие факторы ее определяют.
- 57) Изобразить схематически основные звенья ОСП.
- 58) Перечислить, какие нормативные документы применяются в сфере индустрии гостеприимства.
- 59) Определить технологию осуществления регистрация иностранных граждан.
- 60) Выявить условия, при которых иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания.
- 61) Раскрыть правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан.
- 62) Описать виды тарифов, применяемые в гостиничной индустрии.
- 63) Раскрыть функции администратора службы приема и размещения.
- 64) Описать технологию организации работы службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
- 65) Назвать основные типы нормативных документов, действующих в гостиничной индустрии.
- 66) Определить цель и задачи использования различных типов нормативных документов.
- 67) Выявить роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
- 68) Описать факторы, которые определяют структуру службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
- 69) Смоделировать мероприятия по повышению лояльности гостей.
- 70) Проанализировать технологию обучение персонала службы бронирования и продаж по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
- 71) Определить и проанализируйте предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.
- 72) Осуществить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж.
- 73) Проанализировать конкурентоспособность гостиничного продукта.
- 74) Осуществить ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
- 75) Определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих, гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке.
- 76) Осуществить расчет нормативов работы горничных.
- 77) Осуществить контроль состояния номерного фонда и ведения документации службы.
- 78) Проанализировать организацию, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 79) Определить и проанализируйте регламенты службы питания.
- 80) Проанализировать особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов.
- 81) Осуществить стимулирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

- 82) Описать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.
- 83) Осуществить контроль работы сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
- 84) Осуществить контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.
- 85) Осуществить ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
- 86) Проанализировать деятельность сотрудников служб обслуживания и определите численность работников.
- 87) Осуществить заполнение бланков в информационной базе данных. Выполните текущий аудит дел и отчетов при передаче и окончании смены.
- 88) Осуществить обработку информации о гостях с использованием специализированного программного обеспечения.
- 89) Осуществить расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе.
- 90) Осуществить прием, хранение и выдачу ценных вещей проживающих.
- 91) Раскрыть функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы.
- 92) Раскрыть функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. Определите, с какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения.
- 93) Охарактеризовать сущность планирования персонала на предприятии.
- 94) Перечислить, какие вопросы необходимо решать при планировании персонала.
- 95) Выявить последовательность кадрового планирования.
- 96) Охарактеризовать понятие «гостиничная индустрия», дайте характеристику составляющим ее элементов.
- 97) Определить какую роль играет в туристском комплексе гостиничная индустрия. Выявить в чем заключается сущность гостиничной деятельности.
- 98) Раскрыть сущность понятия «гостиница». Изобразите схематически признаки гостиницы.
- 99) Выделить основные и специфические черты гостиничных услуг.
- 100) Раскрыть понятие гостиничного продукта, перечислите его потребительские свойства.
- 101) Раскрыть специфику различных систем гостеприимства.
- 102) Перечислить типы организационных структур, используемых в гостиничной индустрии.
- 103) Назвать принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия.
- 104) Раскрыть различные типологии гостей отеля.
- 105) Охарактеризовать обязанности персонала номерного фонда.
- 106) Охарактеризовать понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
- 107) Описать процесс инвентаризации: сущность, значение, виды.
- 108) Определить квалификационные требования к персоналу номерного фонда.
- 109) Выявить, в чем отличие услуг питания ресторана от услуг других типов предприятия общественного питания.
- 110) Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях размещения.
- 111) Определить на чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания.



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

113) Отработать порядок проведения ночного аудита службы.

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

115) Заполнить все необходимые документы по приёме и окончании смены. Выполнить работу, определенную сотрудникам службы приема или размещения.

116) Отработать технологию регистрации российских и иностранных гостей в гостиничном комплексе.

117) Охарактеризовать службу приема и размещения.

118) Сравнить должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения.

119) Охарактеризовать технологию оказания услуг по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения.

120) Выполнять стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения.

120) Выполнять стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения.

121) Организовывать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей.

122) Оказать дополнительные услуги по запросу гостей.

123) Провести текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

124) Организовать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей.

125) Оформить отчетную документацию при реализации заказов гостей.

126) Осуществить деятельность по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, регистрации и размещению.

127) Осуществить деятельность по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

128) Проанализировать технологию проведения приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

129) Осуществить контроль готовности номеров к заселению;

130) Осуществить оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.

## **5.2 Перечень вопросов при проведении собеседования:**

1) Технология и порядок регистрации гостей отеля.

2) Особенности оформления туристских групп в отеле.

3) Характеристика нормативных документов служб отеля.

4) Маркетинг в России: предпосылки появления, особенности применения, значение в формировании рынка.

5) Раскройте сущность понятия индустрия туризма (приведите примеры видов деятельности, относящихся к индустрии туризма).

6) Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.

7) Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

8) Порядок проведения инвентаризации.

9) Документальное оформление инвентаризации.

10) Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

11) Обязанности персоналу номерного фонда.

- 12) Обязанности руководителя службы номерного фонда.
- 13) Особенности категории VIP-гостей.
- 14) Технология обслуживания в номерах гостиницы.
- 15) Технология обслуживания туристских групп в гостинице.
- 16) Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений.
- 17) Технология обслуживания в номерах гостиницы.
- 18) Технология выполнения заказов прачечной–химчистки.
- 19) Меры безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
- 20) Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.
- 21) Порядок обеспечения секретности.
- 22) Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов
- 23) Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов.
- 24) Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.
- 25) основополагающие ГОСТы, регулирующие деятельность предприятия общественного питания РФ.
- 26) Штатное расписание сотрудников служб отеля.
- 27) Должностные инструкции специалистов.
- 28) Требования к оформлению документов.
- 29) Функции документов службы приема и размещения, службы бронирования и продаж, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы оказания дополнительных услуг.
- 30) Квалификационные требования к руководителю службы номерного фонда.
- 31) Виды завтраков, характеристика основных типов.
- 32) Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки.
- 33) Уборочные работы общественных помещений.
- 34) Технология организации и обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
- 35) Детали и тонкости при уборке номеров, занятых VIP-персонами.
- 36) Составление программы противодействия воровству в гостинице.
- 37) Особенности общения с гостями при возникновении различных угроз.
- 38) Структура и основные задачи службы содержания номерного фонда.
- 39) Обязанности руководителей службы содержания номерного фонда.
- 40) Транспортные услуги гостиницы.
- 41) Оказание торговых услуг в гостинице.
- 42) Организация экскурсионных услуг в гостинице.
- 43) Должностные обязанности сотрудников предприятия индустрии гостеприимства.
- 44) Технические и телекоммуникационные средства в службе приема и размещения.
- 45) Технология работы ночного портье с техническими и телекоммуникационными средствами при осуществлении ночного аудита.
- 46) Аудирование в службе приема и размещения.
- 47) Методы и приемы эффективного общения с различными категориями гостей в процессе межличностного общения.
- 48) Правила при общении с гостями отеля.
- 49) Ценности проживающих.
- 50) Правила хранения ценностей проживающих?
- 51) Приемка и оценка качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

52) Проведение контроля готовности номеров к заселению?

53) Документация по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.

54) Требования к оформлению бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг.