

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональным модулям

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг,
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности
служащего «Портье»

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность: гостиничные услуги

Форма обучения: очная

Владивосток 2023

Рабочая программа производственной практики по профессиональным модулям ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг, ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье» 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

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
2	ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО	5
3	ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	8
4	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	13
5	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	15
6	МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ	18
7	ПРИЛОЖЕНИЯ	
	Приложение А. Макет направления на практику	21
	Приложение Б. Макет индивидуального задания на практику	22
	Приложение В. Пример оформления дневника практики	23
	Приложение Г. Рекомендации к оформлению отчета по практике	24
	Приложение Д. Образец оформления титульного листа отчета по практике	25
	Приложение Е. Макет аттестационного листа	26
	Приложение Ж. Макет характеристики на студента	27

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Место практики в структуре основной образовательной программы

Производственная практика по профессиональным модулям ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг и ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портъе», являются 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 во 2 семестре, трудоёмкость составляет 72 часа, 2 недели.

Форма контроля – дифференцированный зачёт.

Форма проведения практики – концентрированно.

1.2 Цель и задачи практики

Целью производственной практики по профессиональным модулям ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг и ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портъе» 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 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;
- 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: Предоставление гостиничных услуг и Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портъе», к которому готовятся выпускники, в результате прохождения практики, обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты обучения:

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; 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 услугах 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; оформлении отчетной документации при реализации заказов гостей.

Уметь: 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 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: Предоставление гостиничных услуг, Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)	
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, формирование которых 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;	53	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 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"> - 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; - ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих; - 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; - оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.; - осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования; - ведение учета забытых вещей; - работа с просьбами и жалобами гостей; - оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; - заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества; - проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий; - отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей; - составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям; - составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; - 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. 		
Заключительный	1. Обобщение полученных материалов	12	
	2. Подготовка и оформление отчета о практике		
	3. Защита отчета по практике		
Всего:		72	

3.2 Задания на практику

Задание 1.

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

2) Определить сущность понятия «пакеты услуг» в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.

3) Охарактеризовать этапы процедуры поселения гостя. Определить, в чем состоит сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к

данной процедуре.

4) Проанализировать состав, основные функции службы эксплуатации номерного фонда.

5) Перечислить и охарактеризовать виды и характеристика гостиничных услуг.

6) Перечислить основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.

7) Выявить цель и задачи учета и оценки основных средств, и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств.

8) Определить критерии оценки материалов. Основные положения по учету материалов.

9) Охарактеризовать технологию документального оформления поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.

10) Выявить преимущества и недостатки графики выхода на работу персонала номерного фонда.

11) Перечислить правила телефонного этикета, принятые в службе номерного фонда гостиницы.

12) Определить технологию промежуточной уборки номеров.

13) Перечислить требования, которые предъявляются к белью. Стандарты гостиничного белья.

14) Охарактеризовать международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.

15) Выявить средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.

16) Проанализировать, какие существуют системы видеонаблюдения и системы охранной сигнализации.

17) Определить, какая существует технология хранения и возврата, забытых гостями вещей.

18) Дать определение услуги предприятия общественного питания.

19) Перечислить и охарактеризуйте критерии классификации услуги предприятия общественного питания.

20) Рассказать об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.

21) Проанализировать какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели.

22) Раскрыть структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда.

23) Охарактеризовать обязанности руководителей службы содержания номерного фонда.

24) Раскрыть сущность понятия «организационная структура предприятия (ОСП)» Какие факторы ее определяют.

25) Изобразить схематически основные звенья ОСП.

26) Перечислить, какие нормативные документы применяются в сфере индустрии гостеприимства.

27) Определить технологию осуществления регистрация иностранных граждан.

28) Выявить условия, при которых иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания.

29) Раскрыть правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан.

30) Описать виды тарифов, применяемые в гостиничной индустрии.

31) Раскрыть функции администратора службы приема и размещения.

32) Описать технологию организации работы службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.

- 33) Назвать основные типы нормативных документов, действующих в гостиничной индустрии.
- 34) Определить цель и задачи использования различных типов нормативных документов.
- 35) Выявить роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
- 36) Описать факторы, которые определяют структуру службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
- 37) Смоделировать мероприятия по повышению лояльности гостей.
- 38) Проанализировать технологию обучения персонала службы бронирования и продаж по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
- 39) Определить и проанализируйте предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.
- 40) Осуществить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж.
- 41) Проанализировать конкурентоспособность гостиничного продукта.
- 42) Осуществить ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
- 43) Определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих, гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке.
- 44) Осуществить расчет нормативов работы горничных.
- 45) Осуществить контроль состояния номерного фонда и ведения документации службы.
- 46) Проанализировать организацию, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 47) Определить и проанализируйте регламенты службы питания.
- 48) Проанализировать особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов.
- 49) Осуществить стимулирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- 50) Описать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.
- 51) 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.
- 52) Осуществить контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.
- 53) Осуществить ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
- 54) Проанализировать деятельность сотрудников служб обслуживания и определите численность работников.
- 55) Осуществить заполнение бланков в информационной базе данных. Выполните текущий аудит дел и отчетов при передаче и окончании смены.
- 56) Осуществить обработку информации о гостях с использованием специализированного программного обеспечения.
- 57) Осуществить расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе.
- 58) Осуществить прием, хранение и выдачу ценных вещей проживающих.
- 59) Раскрыть функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы.

60) Раскрыть функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. Определите, с какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения.

61) Охарактеризовать сущность планирования персонала на предприятии.

62) Перечислить, какие вопросы необходимо решать при планировании персонала.

63) Выявить последовательность кадрового планирования.

64) Охарактеризовать понятие «гостиничная индустрия», дайте характеристику составляющим ее элементов.

65) Определить, какую роль играет в туристском комплексе гостиничная индустрия. Выявить в чем заключается сущность гостиничной деятельности.

66) Раскрыть сущность понятия «гостиница». Изобразите схематически признаки гостиницы.

67) Выделить основные и специфические черты гостиничных услуг.

68) Раскрыть понятие гостиничного продукта, перечислите его потребительские свойства.

69) Раскрыть специфику различных систем гостеприимства.

70) Перечислить типы организационных структур, используемых в гостиничной индустрии.

71) Назвать принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия.

72) Раскрыть различные типологии гостей отеля.

73) Охарактеризовать обязанности персонала номерного фонда.

74) Охарактеризовать понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.

75) Описать процесс инвентаризации: сущность, значение, виды.

76) Определить квалификационные требования к персоналу номерного фонда.

77) Выявить, в чем отличие услуг питания ресторана от услуг других типов предприятия общественного питания.

78) Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях размещения.

79) Определить на чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания.

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 Профобразование: [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. 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 _____
прошел _____

Фамилия Имя Отчество

код и наименование

(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 практике по профессиональным модулям
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг,
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности
служащего «Портъе»
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: гостиничные услуги


Форма обучения: очная

Владивосток 2023

Контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по производственной практике по профессиональным модулям ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг, ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье» 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 2024 г.

Председатель ЦМК  _____ А.Д. Гусакова
подпись

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу производственной практики по профессиональным модулям ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг и ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портъе».

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

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

Код ОК, ПК ¹	Код результата обучения ¹	Наименование результата обучения ¹
	П1	встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П2	ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	П3	выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
	П4	информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П5	приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
	П6	прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П7	выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П8	контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы номерного фонда
	П9	взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса
	П10	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
	П11	информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П12	оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
	П13	проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных
	П14	распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
	П15	контроля и взаимодействия сотрудников инженерно-технических служб с целью поддержания жизнеобеспечения и комфорта проживающих в зданиях гостиниц, и туристских комплексов

Код ОК, ПК ¹	Код результата обучения ¹	Наименование результата обучения ¹
	П16	оказания услуг по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения
	П17	оказания дополнительных услуг по запросу гостей
	П18	проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П19	организации деятельности сотрудников по учету и реализации заказов гостей
	П20	оформлении отчетной документации при реализации заказов гостей
	У1	предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	У2	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У3	принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У4	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У5	анализировать результаты деятельности службы номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
	У6	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
	У7	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
	У8	осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У9	контролировать деятельность сотрудников по использованию системы жизнеобеспечения и оборудованию гостиниц и туристских комплексов, ресурсо- и энергосберегающие технологии, обеспечивающие комфорт проживающих
	У10	осуществлять контроль правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены
	У11	организовывать деятельность сотрудников по обеспечению безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации
	У12	осуществлять деятельность по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, регистрации и размещению
	У13	осуществлять деятельность по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены

Код ОК, ПК ¹	Код результата обучения ¹	Наименование результата обучения ¹
	У14	выполнять и соблюдать стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения
	У15	организовывать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей
	У16	оформлять отчетную документацию при реализации заказов гостей
	У17	проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	31	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	32	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения
	33	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	34	правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	35	правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	36	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда
	37	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	38	методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
	39	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	310	основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	311	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	312	правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
	313	требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
	314	основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов
	315	архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов
	316	особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации
	317	нормативные требования к обеспечению условий проживания гостей в зданиях гостиниц и туристских комплексов
	318	стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения
	319	критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
	320	категории гостей и особенности обслуживания
	321	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной

Код ОК, ПК ¹	Код результата обучения ¹	Наименование результата обучения ¹
		гигиены в процессе обслуживания гостей
	322	правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
	323	требования, предъявляемые к ведению отчетной документации при реализации заказов гостей
	324	ассортимент услуг и ценовую политику гостиницы

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС ³
П1	Способность осуществить встречу и регистрацию гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 2.2, раздел 5,6)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
П2	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)	
П3	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)	
П4	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)	
П5	Способность осуществить хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	Отчет по практике (раздел 5,6)	
П6	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)	
П7	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)	
П8	Способность разработать стандарты обслуживания и регламенты службы номерного фонда	Отчет по практике (пункт 2.2, раздел 5,6)	

П9	Способность показать взаимодействие с отделами (службами) гостиничного комплекса	Отчет по практике (пункт 1.3)	
П10	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)	
П11	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)	
П12	Способность спланировать потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	Отчет по практике (пункт 1.3)	
П13	Способность объяснить вводный и текущий инструктаж подчиненным	Отчет по практике (пункт 1.2, 1.3, раздел 5,6)	
П14	Способность смоделировать обязанности и определить степень ответственности подчиненных	Отчет по практике (пункт 1.3)	
П15	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)	
П16	Способность продемонстрировать оказание услуг по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения	Отчет по практике (раздел 5,6)	
П17	Способность смоделировать оказание дополнительных услуг по запросу гостей	Отчет по практике (раздел 5,6)	
П18	Способность проинтерпретировать проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (раздел 5,6)	
П19	Способность выполнить деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей	Отчет по практике (раздел 5,6)	
П20	Способность смоделировать оформление отчетной документации при реализации заказов гостей	Отчет по практике (пункт 1,2)	

У1	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)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
У2	Способность осуществить помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (раздел 4)	
У3	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)	
У4	Способность осуществить регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 2.2, раздел 5,6)	
У5	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)	
У6	Способность осуществить планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Отчет по практике (пункт 1.3)	
У7	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)	
У8	Способность выполнить текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (раздел 5,6)	
У9	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)	
У10	Способность осуществить контроль правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены	Отчет по практике (раздел 4)	
У11	Способность организовать деятельность сотрудников по обеспечению безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и	Отчет по практике (раздел 4)	

	организационные основы охраны труда в организации		
У12	Способность продемонстрировать деятельность по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, регистрации и размещению	Отчет по практике (пункт 2.2)	
У13	Способность продемонстрировать деятельность по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены	Отчет по практике (раздел 4)	
У14	Способность выполнять и соблюдать стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
У15	Способность организовать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей	Отчет по практике (пункт 1.4)	
У16	Способность составлять отчетную документацию при реализации заказов гостей	Отчет по практике (пункт 1.2)	
У17	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 о предоставлении гостиничных услуг	Отчет по практике (пункт 1.2)	
32	Способность описать специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения	Отчет по практике (пункт 2.3)	
33	Способность описать правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
34	Способность сформулировать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
35	Способность перечислить правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Отчет по практике (пункт 2.2)	
36	Способность описать специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда	Отчет по практике (пункт 2.3)	
37	Способность перечислить основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	Отчет по практике (раздел 4)	

38	Способность рассказать методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения	Отчет по практике (раздел 3)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
39	Способность перечислить принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.3)	
310	Способность рассказать основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
311	Способность объяснить принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.3)	
312	Способность описать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
313	Способность описать требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения	Отчет по практике (раздел 4)	
314	Способность изложить основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов	Отчет по практике (раздел 4)	
315	Способность выделить принципы архитектурно-планировочных решений и функциональной организации зданий гостиниц и туристских комплексов	Отчет по практике (раздел 4)	
316	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)	
317	Способность описать нормативные требования к обеспечению условий проживания гостей в зданиях гостиниц и туристских комплексов	Отчет по практике (раздел 4)	
318	Способность перечислить стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения	Отчет по практике (пункт, 1.2, раздел 2.2)	
319	Способность сформулировать критерии и показатели качества обслуживания	Отчет по практике (пункт 2.2)	
320	Способность перечислить основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Отчет по практике (пункт 1.4)	
321	Способность назвать категории гостей и особенности обслуживания	Отчет по практике	

		(раздел 2.2)	
322	Способность рассказать правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Отчет по практике (пункт 1.2)	
323	Способность описать требования, предъявляемые к ведению отчетной документации при реализации заказов гостей	Отчет по практике (раздел 1.2)	
324	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 четырёх 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:

$$\text{О рез.} = 0,3 \times \text{О доклад} + 0,3 \times \text{О отчет} + 0,4 \times \text{О отзыв}, \text{ где}$$

О доклад – оценка за устный доклад на защите;

О отчет – оценка за оформленный письменный отчет, включающий дневник по практике;

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

2) Определить сущность понятия «пакеты услуг» в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.

3) Охарактеризовать этапы процедуры поселения гостя. Определить, в чем состоит сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре.

4) Проанализировать состав, основные функции службы эксплуатации номерного фонда.

5) Перечислить и охарактеризовать виды и характеристика гостиничных услуг.

6) Перечислить основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.

7) Выявить цель и задачи учета и оценки основных средств, и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств.

8) Определить критерии оценки материалов. Основные положения по учету материалов.

9) Охарактеризовать технологию документального оформления поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.

- 10) Выявить преимущества и недостатки графики выхода на работу персонала номерного фонда.
- 11) Перечислить правила телефонного этикета, принятые в службе номерного фонда гостиницы.
- 12) Определить технологию промежуточной уборки номеров.
- 13) Перечислить требования, которые предъявляются к белью. Стандарты гостиничного белья.
- 14) Охарактеризовать международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
- 15) Выявить средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
- 16) Проанализировать, какие существуют системы видеонаблюдения и системы охранной сигнализации.
- 17) Определить, какая существует технология хранения и возврата, забытых гостями вещей.
- 18) Дать определение услуги предприятия общественного питания.
- 19) Перечислить и охарактеризуйте критерии классификации услуги предприятия общественного питания.
- 20) Рассказать об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
- 21) Проанализировать какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококласные отели.
- 22) Раскрыть структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда.
- 23) Охарактеризовать обязанности руководителей службы содержания номерного фонда.
- 24) Раскрыть сущность понятия «организационная структура предприятия (ОСП)» Какие факторы ее определяют.
- 25) Изобразить схематически основные звенья ОСП.
- 26) Перечислить, какие нормативные документы применяются в сфере индустрии гостеприимства.
- 27) Определить технологию осуществления регистрация иностранных граждан.
- 28) Выявить условия, при которых иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания.
- 29) Раскрыть правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан.
- 30) Описать виды тарифов, применяемые в гостиничной индустрии.
- 31) Раскрыть функции администратора службы приема и размещения.
- 32) Описать технологию организации работы службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
- 33) Назвать основные типы нормативных документов, действующих в гостиничной индустрии.
- 34) Определить цель и задачи использования различных типов нормативных документов.
- 35) Выявить роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
- 36) Описать факторы, которые определяют структуру службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
- 37) Смоделировать мероприятия по повышению лояльности гостей.
- 38) Проанализировать технологию обучение персонала службы бронирования и продаж по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
- 39) Определить и проанализируйте предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

- 40) Осуществить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж.
- 41) Проанализировать конкурентоспособность гостиничного продукта.
- 42) Осуществить ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
- 43) Определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих, гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке.
- 44) Осуществить расчет нормативов работы горничных.
- 45) Осуществить контроль состояния номерного фонда и ведения документации службы.
- 46) Проанализировать организацию, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 47) Определить и проанализируйте регламенты службы питания.
- 48) Проанализировать особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов.
- 49) Осуществить стимулирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- 50) Описать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.
- 51) 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.
- 52) Осуществить контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.
- 53) Осуществить ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
- 54) Проанализировать деятельность сотрудников служб обслуживания и определите численность работников.
- 55) Осуществить заполнение бланков в информационной базе данных. Выполните текущий аудит дел и отчетов при передаче и окончании смены.
- 56) Осуществить обработку информации о гостях с использованием специализированного программного обеспечения.
- 57) Осуществить расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе.
- 58) Осуществить прием, хранение и выдачу ценных вещей проживающих.
- 59) Раскрыть функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы.
- 60) Раскрыть функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. Определите, с какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения.
- 61) Охарактеризовать сущность планирования персонала на предприятии.
- 62) Перечислить, какие вопросы необходимо решать при планировании персонала.
- 63) Выявить последовательность кадрового планирования.
- 64) Охарактеризовать понятие «гостиничная индустрия», дайте характеристику составляющим ее элементов.
- 65) Определить, какую роль играет в туристском комплексе гостиничная индустрия. Выявить в чем заключается сущность гостиничной деятельности.
- 66) Раскрыть сущность понятия «гостиница». Изобразите схематически признаки гостиницы.
- 67) Выделить основные и специфические черты гостиничных услуг.
- 68) Раскрыть понятие гостиничного продукта, перечислите его потребительские свойства.

- 69) Раскрыть специфику различных систем гостеприимства.
- 70) Перечислить типы организационных структур, используемых в гостиничной индустрии.
- 71) Назвать принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия.
- 72) Раскрыть различные типологии гостей отеля.
- 73) Охарактеризовать обязанности персонала номерного фонда.
- 74) Охарактеризовать понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
- 75) Описать процесс инвентаризации: сущность, значение, виды.
- 76) Определить квалификационные требования к персоналу номерного фонда.
- 77) Выявить, в чем отличие услуг питания ресторана от услуг других типов предприятия общественного питания.
- 78) Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях размещения.
- 79) Определить на чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания.

5.2 Перечень вопросов при проведении собеседования:

- 1) Квалификационные требования к руководителю службы номерного фонда.
- 2) Виды завтраков, характеристика основных типов.
- 3) Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки.
- 4) Уборочные работы общественных помещений.
- 5) Технология организации и обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
- 6) Детали и тонкости при уборке номеров, занятых VIP-персонами.
- 7) Составление программы противодействия воровству в гостинице.
- 8) Особенности общения с гостями при возникновении различных угроз.
- 9) Структура и основные задачи службы содержания номерного фонда.
- 10) Обязанности руководителей службы содержания номерного фонда.
- 11) Транспортные услуги гостиницы.
- 12) Оказание торговых услуг в гостинице.
- 13) Организация экскурсионных услуг в гостинице.