

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю
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 учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портъе» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования 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	4
3	ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
4	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	7
5	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	10
6	МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ	12
7	ПРИЛОЖЕНИЯ	
	Приложение А. Макет направления на практику	15
	Приложение Б. Макет индивидуального задания на практику	16
	Приложение В. Пример оформления дневника практики	17
	Приложение Г. Рекомендации к оформлению отчета по практике	18
	Приложение Д. Образец оформления титульного листа отчета по практике	19
	Приложение Е. Макет аттестационного листа	20
	Приложение Ж. Макет характеристики на студента	21

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Место практики в структуре основной образовательной программы

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье», 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 учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье» 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 служащего «Портье» в сфере индустрии гостиничного дела;
- изучение функциональных процессов, связанных с выполнением работ по должности служащего «Портье»;
- освоение процессов, связанных с организацией деятельности сотрудников и определением потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; оказанием помощи гостям при заселении, проживании и выезде из гостиничного комплекса;
- приобретение опыта работы по организации рабочего места, по выстраиванию взаимодействия с сотрудниками служб гостиницы, сбору и анализу информации по запросу гостей;
- развитие навыков работы с гостями и служащим «Портье» 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 учебной практике.

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

В соответствии с основными видами деятельности: Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье», к которому готовятся выпускники, в результате прохождения практики, обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты обучения:

Иметь практический опыт: 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: 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: 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: Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)	
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 учебной практики по профессиональному модулю 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 приемов организации рабочего места службы приема и размещения; - выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг; - составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги; - отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей; - проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей); - отработка навыков регистрации иностранных граждан; - отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); - оформление и подготовка счетов гостей; - отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; - отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице; - изучение работы офиса административно-хозяйственной службы; - овладение практическими навыками супервайзера,	53	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2

	координатора; - осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания; - проведение приема и инвентаризации гостиничного белья; - проведение различных видов уборочных работ; - оформление документов на забытые вещи.		
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

- 1) Изучить функциональные обязанности сотрудников службы приема и размещения.
- 2) Описать цели и задачи службы приема и размещения.
- 3) Проанализировать оборудование службы приема и размещения.
- 4) Изучить нормативные документы, регламенты и стандарты службы приема и размещения.
- 5) Проанализировать документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров.
- 6) Рассмотреть технологию составления счетов за услуги.
- 7) Перечислить основные этапы регистрации иностранных граждан.
- 8) Описать технологию регистрации различных категорий гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
- 9) Рассмотреть критерии контроля качества уборки и правил приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
- 10) Изучить информационную базу данных службы приема и размещения.
- 11) Проанализировать работу службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению.
- 12) Изучить технологию передачи работниками дел при приеме и окончании смены.
- 13) Осуществить разработку операционных процедур и стандартов службы приема и размещения.
- 14) Продемонстрировать навыки общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- 15) Продемонстрировать навыки начисления и осуществления расчетов с гостями.
- 16) Изучить работу офиса административно-хозяйственной службы.
- 17) Проанализировать технологию проведения различных видов уборочных работ.
- 18) Перечислить перечень услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
- 19) Описать технологию взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
- 20) Определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.
- 21) Проанализировать технологию осуществления контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
- 22) Рассмотреть технологию оформления документов на забытые вещи.

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:

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

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

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

Дополнительные источники:

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

2. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие для вузов / Т.А.

Джум, Н.И. Денисова. – Москва: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 400 с.
<http://znaniyum.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: 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.</p>	<p>Студент способен: перечислять стандарты, операционные процедуры и регламенты службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; услуги гостиницы; правила и нормы охраны труда; требования, предъявляемые к ведению отчетной документации; определять ценовую гостиницы.</p>	<p>Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе выполнения работ по должности служащего «Портъе» и работы с нормативной документацией службы приема и размещения.</p>
<p>Уметь: 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.</p>	<p>Студент способен: осуществлять деятельность по организации встреч; выполнять стандарты обслуживания; проводить расчеты с гостями; организовывать деятельность сотрудников гостиницы.</p>	<p>Работа с информационной базой данных. Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе выстраивания коммуникаций с коллективом, гостями.</p>
<p>Иметь практический опыт: оказания услуг по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения;</p>	<p>Студент способен: принимать, регистрировать и размещать гостей; оказывать услуги;</p>	<p>Экспертная оценка выполнения заданий по организации обслуживания гостей в</p>

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.	проводить текущий аудит; осуществлять заказы гостей; оформлять отчетную документацию.	процессе проживания. Проверка отчета по практике.
---	---	---

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по практике разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к программе практики.

6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

6.1 Общие положения

Направление студентов на практику оформляется приказом, которым утверждается вид практики, сроки проведения практики, место прохождения практики, руководитель практики 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 Академическом колледже ВВГУ.

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 _____
в объеме _____ часов в период
с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.
в _____

Фамилия Имя Отчество
курс по специальности/профессии
код и наименование
(вид) практику по профессиональному модулю
(индекс, наименование)
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.

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
учебной практике по профессиональному модулю
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности
служащего «Портье»

43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: гостиничные услуги

Форма обучения: очная

Владивосток 2023

Контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по учебной практике по профессиональному модулю 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 учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье».

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	оказания услуг по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения
	П2	оказания дополнительных услуг по запросу гостей
	П3	проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	П4	организации деятельности сотрудников по учету и реализации заказов гостей
	П5	оформлении отчетной документации при реализации заказов гостей
	У1	осуществлять деятельность по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, регистрации и размещению
	У2	осуществлять деятельность по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены
	У3	выполнять и соблюдать стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения
	У4	организовывать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей
	У5	оформлять отчетную документацию при реализации заказов гостей
	У6	проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	31	стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения
	32	критерии и показатели качества обслуживания
	33	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
	34	категории гостей и особенности обслуживания
	35	правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
	36	требования, предъявляемые к ведению отчетной документации при реализации заказов гостей
	37	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 классифицировать услуги по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения	Отчет по практике (пункт 1.4)	Задание на практику (пункт 5) (5.1, 5.2)
П2	Способность объяснить технологию оказания дополнительных услуг по запросу гостей	Отчет по практике (пункт 2.1)	
П3	Способность объяснить технологию проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
П4	Способность охарактеризовать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей	Отчет по практике (пункт 2.2)	
П5	Способность продемонстрировать оформление отчетной документации при реализации заказов гостей	Отчет по практике (раздел 5,6)	
У1	Способность планировать деятельность по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, регистрации и размещению	Отчет по практике (пункт 2.2)	
У2	Способность проектировать деятельность по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены	Отчет по практике (раздел 4,5,6)	
У3	Способность объяснить стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
У4	Способность описывать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей	Отчет по практике (пункт 1.3)	
У5	Способность делить на категории отчетную документацию при реализации заказов гостей	Отчет по практике (раздел 5,6)	
У6	Способность проверять расчетную документацию с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Отчет по практике (раздел 5,6)	
31	Способность перечислить стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения	Отчет по практике (пункт 2.2)	
32	Способность сформулировать критерии и показатели качества обслуживания	Отчет по практике (пункт 2.2)	
33	Способность перечислить основные и	Отчет по	

Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС ³
	дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	практике (пункт 1.4)	
34	Способность назвать категории гостей и особенности обслуживания	Отчет по практике (раздел 2.2)	
35	Способность рассказать правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Отчет по практике (пункт 1.2)	
36	Способность описать требования, предъявляемые к ведению отчетной документации при реализации заказов гостей	Отчет по практике (раздел 1.2)	
37	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:

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

Одоклад – оценка за устный доклад на защите;

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

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

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

Критерии выставления результирующей оценки студенту на зачете

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
------------------------------------	--

«отлично»	Студент демонстрирует владение первоначальным практическим опытом, сформированность общих и профессиональных компетенций на продвинутом уровне: при выполнении задания по практике студент проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу, сделал правильные, глубокие выводы, внес предложения; отчетные документы сданы в установленные сроки; отчет написан грамотно, оформлен в соответствии с требованиями; на защите студент умеет тесно увязать теорию с практикой, логически верно, аргументировано и ясно дать ответы на поставленные вопросы; демонстрирует понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрирует умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность; владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«хорошо»	Студент демонстрирует владение первоначальным практическим опытом, сформированность общих и профессиональных компетенций на базовом уровне: при выполнении задания по практике студент проявил самостоятельность, сделал правильные, но не глубокие выводы, допускаются незначительные ошибки, неточности; отчетные документы сданы в установленные сроки; отчет написан грамотно, оформлен в соответствии с требованиями; на защите студент логически верно даёт ответы на поставленные вопросы; демонстрирует понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии; демонстрирует умение принимать решения в стандартных ситуациях; владеет навыками и приемами выполнения практических задач.
«удовлетворительно»	Студент демонстрирует владение первоначальным практическим опытом, сформированность общих и профессиональных компетенций на пороговом уровне: при выполнении задания не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей; при оформлении отчета допущены значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, отсутствуют выводы и/или предложения; студент испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует владение первоначальным практическим опытом, сформированность общих и профессиональных компетенций на уровне ниже порогового: не выполнено задание по практике; студент не представил в срок отчетные документы; на защите студент демонстрирует неспособность отвечать на поставленные вопросы, выражает отсутствие интереса к будущей профессии, не показывает навыки и приемы выполнения практических задач.

5. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Примеры заданий на практику:

- 1) Изучить функциональные обязанности сотрудников службы приема и размещения.
- 2) Описать цели и задачи службы приема и размещения.
- 3) Проанализировать оборудование службы приема и размещения.
- 4) Изучить нормативные документы, регламенты и стандарты службы приема и размещения.
- 5) Проанализировать документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров.
- 6) Рассмотреть технологию составления счетов за услуги.
- 7) Перечислить основные этапы регистрации иностранных граждан.

8) Описать технологию регистрации различных категорий гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).

9) Рассмотреть критерии контроля качества уборки и правил приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.

10) Изучить информационную базу данных службы приема и размещения.

11) Проанализировать работу службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению.

12) Изучить технологию передачи работниками дел при приеме и окончании смены.

13) Осуществить разработку операционных процедур и стандартов службы приема и размещения.

14) Продемонстрировать навыки общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

15) Продемонстрировать навыки начисления и осуществления расчетов с гостями.

16) Изучить работу офиса административно-хозяйственной службы.

17) Проанализировать технологию проведения различных видов уборочных работ.

18) Перечислить перечень услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

19) Описать технологию взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

20) Определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.

21) Проанализировать технологию осуществления контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.

22) Рассмотреть технологию оформления документов на забытые вещи.

5.2 Перечень вопросов при проведении собеседования:

1) Информационная папка гостя, назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации.

2) Технология хранения и возврата, забытых гостями вещей.

3) Технология ликвидации технических неполадок в отелях.

4) Последовательность уборки номерного фонда.

5) Виды уборки номеров.

6) Сущность служб входящих в состав ОСП гостиничных предприятий.

7) Характеристика учредительных и организационных документов в гостиничной индустрии.

8) Технология выяснения платежеспособности гостя.

9) Сущность различных видов расчета с клиентами.

10) Пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются? Приведите примеры.

11) Этапы поселения гостя.

13) Сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», требования к данной процедуре.

14) Работа с профессиональными программами для приема, регистрации и выписки гостей.

15) Информационная база данных гостиницы.

16) Технология анализа занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

17) Важные составляющие в технологии проведения приема и инвентаризации гостиничного белья.

18) Функциональные обязанности супервайзера, координатора.

19) Технология оформления документов на забытые вещи.