

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»**

ЧЕБОКСАРСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(по профилю специальности)
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

специальность
43.02.14 Гостиничное дело

квалификация Специалист по гостеприимству

для набора 2020 года на базе основного общего образования

Чебоксары 2020

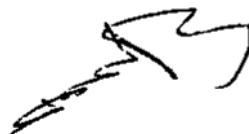
Иванова С.В. Производственная практика (по профилю специальности) профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»: Программа производственной практики (по профилю специальности). – Чебоксары: Чебоксарский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2020.– 25 с.

Программа производственной практики (по профилю специальности) профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена Ивановой С.В. в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1552.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры товароведения и технологии общественного питания 10 марта 2020 г., протокол № 7.

Заведующий кафедрой



А.Д. Димитриев

одобрена Учебно-методическим советом института 12 марта 2020 г., протокол № 1.

© Чебоксарский кооперативный институт
(филиал) Российского университета
кооперации, 2020

© Иванова С.В., 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
1.1. Место практики в структуре образовательной программы	4
1.2. Цели и задачи практики	4
1.3. Продолжительность практики	5
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ.....	5
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	6
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	10
4.1. Общие требования к организации практики.....	10
4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению практики.....	10
4.3. Перечень нормативно-правовых документов, основной, дополнительной литературы.....	10
4.4. Перечень программного обеспечения , профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	11
4.5. Особенности проведения практики для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	13
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	13
6. ФОНД ОЧЕНОЧНЫХ СРЕДСТ.....	17
6.1. Процедура оценивания результатов прохождения практики.....	17
6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения компетенций, описания шкал оценивания.....	17
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня освоения компетенций.....	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) (далее - программа) - является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения профессионального модуля ПМ. 01 «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**» ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности).

1.2. Цели и задачи практики

Целью прохождения производственной практики (по профилю специальности) ПП.01.01 модуля ПМ. 01 «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**» является комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности.

Задача производственной практики (по профилю специальности) - закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по специальности, развитие компетенций.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы производственной практики (по профилю специальности) должен:

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

1.3. Продолжительность практики: 72 часа, 2 недели.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ.

Результатами освоение практики является освоение общих компетенций (ОК):

Индекс	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональных компетенций (ПК):

ПК	Наименование результатов практики
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код, наименование)	Виды работ	Наименование тем, содержание	Количество часов
1	2	3	4
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10 ОК 11	Характеристика объекта прохождения практики	Ознакомление с базой практики. Изучение общей характеристики предприятия. Виды торговой деятельности предприятия. Организационно-управленческая структура предприятия. Анализ финансово-экономической деятельности организации.	10
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Организация и технология работы службы приема и размещения	Организация и технология работы службы приема и размещения. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	14

<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3</p>	<p>2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</p>	<p>Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.</p> <p>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</p> <p>Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.</p> <p>Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.</p> <p>Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.</p> <p>Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя</p> <p>Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя</p> <p>Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя</p> <p>Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений</p> <p>Особенности поселения гостей от группы</p> <p>Особенности поселения коллектива.</p> <p>Переселение гостя из номера</p> <p>Подселение к гостю в номер</p> <p>Комплексное задание по модулю Front Office.</p> <p>Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей.</p> <p>Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз.</p> <p>Понятие миграционной карты.</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя</p>	<p>24</p>
---	--	--	-----------

		<p>Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)</p> <p>Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.</p> <p>Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.</p> <p>Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.</p> <p>Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.</p> <p>Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.</p> <p>Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.</p> <p>Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя</p> <p>Работа со счетами гостей.</p> <p>Оплата услуг. Выписка гостя.</p>	
<p>ОК 01</p> <p>ОК 02</p> <p>ОК 03</p> <p>ОК 04</p> <p>ОК 05</p> <p>ОК 06</p> <p>ОК 09</p> <p>ОК 10</p> <p>ОК 11</p>	<p>Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</p>	<p>Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Профессиональная автоматизированная программа.</p> <p>Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.</p> <p>Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой</p>	<p>24</p>

ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3		<p>данных гостиницы.</p> <p>Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.</p> <p>Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке</p> <p>Технологический цикл гостиничного предприятия</p> <p>Изучение стандартов для обслуживания гостей</p>	
			72

4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

4.1. Общие требования к организации практики

Производственная практика (по профилю специальности) проводится после изучения МДК. 01.01, МДК 01.02, учебной практики. Производственная практика (по профилю специальности) проводится в течение учебного года, согласно утвержденному графику учебного процесса в институте.

согласно утвержденному графику учебного процесса на предприятиях торговли на рабочих местах. Базы производственной практики (по профилю специальности) – предприятия, осуществляющие деятельность в сфере гостиничного бизнеса.

Студенты проходят практику на основе договоров с предприятиями, организациями.

Общие требования к подбору баз производственной практики: оснащенность современным оборудованием, наличие квалифицированного персонала, близкое территориальное расположение базовых предприятий к учебному заведению. В организации в обязательном порядке должен проводиться вводный инструктаж студента – практиканта по технике безопасности на базе практики, а также инструктаж по охране труда. Педагогические кадры по программе производственной практики должны иметь высшее профессиональное образование по соответствующему профилю модуля.

Производственная практика (по профилю специальности) заканчивается дифференцированным зачетом. Студенты самостоятельно оформляют отчет согласно календарно-тематическому плану.

4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная практика (по профилю специальности) проводится на рабочих местах непрерывно на основе договоров с организациями (предприятиями), деятельность которых соответствует профилю профессиональной подготовки выпускников и имеющие организационно-правовые и технико- технологические условия выполнения студентами программы производственной практики и сбора материалов для выполнения отчета по производственной практике. Материально-техническое обеспечение производственной практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Студентам должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Организации, учреждения и предприятия, а также учебно-научные подразделения университета должны обеспечить рабочее место студента компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

4.3. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы

а) нормативные правовые документы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.

2. Налоговый кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.

3. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.

4. Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.02.2019 №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.

7. СП 257.1325800.2016 Здания гостиниц. Правила проектирования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.

б) основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 432 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный. // Электронно-библиотечная система ZNANIUM.com : [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 23.12.2019). - Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 331 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-07572-4. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433891> (дата обращения: 28.12.2019).- Режим доступа: для авторизир. пользователей

в) дополнительная литература

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. - 75 с. - ISBN 2227-8397. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html> (дата обращения: 28.12.2019). - Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-

07185-6. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433890> (дата обращения: 28.12.2019).- Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 366 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-103712-6. - Текст : электронный. // Электронно-библиотечная система ZNANIUM.com : [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1013812> (дата обращения: 28.12.2019). - Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 120 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-106576-1. - Текст : электронный. // Электронно-библиотечная система ZNANIUM.com : [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505> (дата обращения: 28.12.2019). - Режим доступа: для авторизир. пользователей

4.4. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- Электронная библиотечная система [znanium.com](http://www.znanium.com) www.znanium.com.
- Электронная библиотечная система [ibooks.ru](http://www.ibooks.ru) www.ibooks.ru.
- Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «Техэксперт» <http://docs.cntd.ru>.
- Техническое оснащение гостиничных номеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ps-hotel.ru>.
- Каталог уборочного оборудования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.moyker.ru>.
- «Пять звезд. Гостиничный бизнес» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>.
- Федерация Рестораторов и Отельеров России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.frio.ru>.
- Строительные нормы для гостиниц. Инженерные системы и оборудование гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.unix-spb.ru/stroygost.php?review=7>.
- <http://www.russiatourism.ru>.
- <http://www.hotelmaster.ru>.
- <http://www.hotres.ru>.
- <http://www.hotelline.ru>.
- <http://www.frontdesk.ru>.
- <http://hotelexecutive.ru/>.
- <http://service-school72.ru/>.
- Базовый пакет Microsoft Windows Desktop School ALNG LicSARk MVL

- Офисный пакет Microsoft Office Professional Plus.
- Антивирусное программное обеспечение KasperskyEndPointSecurity для бизнеса.
- Справочно-правовая система Гарант.
- Справочно-правовая система Консультант плюс Чувашия.

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

4.5. Особенности проведения практики для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Реализация не требует специальных условий обучения для получения среднего профессионального образования обучающимися из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. В образовательной организации не реализуются адаптированные образовательные программы в связи с отсутствием лиц с ограниченными возможностями здоровья, желающих обучаться по адаптированной образовательной программе.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

В ходе практики студент составляет итоговый письменный отчет. Цель отчета – показать степень полноты выполнения студентом программы учебной практики по профессиональному модулю. В отчете отражаются итоги деятельности студента во время прохождения практики.

Руководитель на основании анализа представленных документов принимает решение о допуске или отказе в допуске студента к защите. Студент представляет следующие документы – дневник учебной практики, календарный план учебной практики, отчет о выполненной работе на учебной практике.

Процедура защиты состоит из доклада студента о проделанной работе в период практики (до 5 мин.), а затем ответов на вопросы по существу доклада.

Отчет, как правило, имеет следующую форму изложения:

Введение (цели, задачи практики, структура отчета)

1. Характеристика объекта прохождения практики.
2. Организация и технология работы службы приема и размещения
3. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.
4. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла

Выводы и предложения

Список использованных источников.

Требования к оформлению отчета по практике.

Текстовая часть отчета должна быть набрана на компьютере шрифтом Times New Roman размером кегля 14, межстрочным интервалом 1,5 и соблюдением полей: верхнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 15 мм, нижнее - 25 мм. Форматирование основного текста по ширине. Можно использовать автоматическую расстановку переноса слов. Абзацный отступ - 1,25 мм.

Заголовки печатаются по центру строчными буквами полужирным шрифтом без переноса слов. Точка после заголовка не ставится. Основной текст начинается через 1,5 интервала.

Страницы и иллюстративный материал работы нумеруется сплошной нумерацией. Отсчет страниц ведется с титульного листа. Номера страниц проставляются, начиная с введения (3-я страница), по нижнему колонтитулу, который составляет 2,0.

Отчет по практике должен содержать соответствующие таблицы, схемы, графики, рисунки, диаграммы. Все графики, схемы, таблицы и рисунки должны быть органически связаны с текстом, не должны иметь излишней информации, которая не поясняется в тексте.

Сокращение слов в тексте и в подписи под иллюстрациями не допускается, за исключением тех, которые установлены ГОСТом.

Физические величины следует приводить в Международной системе единиц (СИ) и как устоявшиеся в экономической литературе. Например, «тыс. руб.», «млрд. руб.», «т», «ц», «кв. м» и т.д.

Оформление таблиц

Таблицы нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах всей работы, за исключением таблиц, приведенных в приложениях. Знак № не ставится.

Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией через всю работу или по отдельным вопросам. Во втором случае таблица обозначается двойным номером. Например, в вопросе 1 первая таблица оформляйся: Таблица 1.1, где первая цифра обозначает номер вопроса, а вторая - номер таблицы. Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, «Таблица А.1».

Если таблица не умещается на одной странице, то над продолжением таблицы на новом листе ставится заголовок: «Продолжение таблицы 5» или «Окончание таблицы 5» (если таблица на этой странице оканчивается).

Таблицы следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Заглавие таблицы на новой странице не повторяется, но проставляются номера колонок таблицы.

Если в тексте вывод подтверждается или иллюстрируется таблицей, то необходимо указать ссылку на данную таблицу в виде заключенного в круглые скобки выражения или (табл. 2), либо в виде оборота типа: «данные табл. 2 свидетельствуют ...», «по данным табл. 4 можно проследить ...» и т.д.

В графах таблиц нельзя оставлять свободные места: если данные отсутствуют, надо ставить тире или отмечать «нет». Если табличные столбцы заполнены текстом, то точка в конце не ставится. Классы чисел в таблицах точками не разделяются.

Примечания к таблице размещаются непосредственно под ней. Слово «Примечание» всегда указывается с красной строки, после слова ставят точку. Если же примечаний два или несколько, то после слова «Примечания» ставят

двоеточие, а затем каждое из примечаний нумеруется арабской цифрой с точкой. Например:

Примечание:

1.

Оформление рисунков

Рисунки могут быть в компьютерном исполнении, в том числе цветные. На все рисунки должны быть даны ссылки в работе.

Подписи к рисункам помещаются под ними в одну строку с порядковым номером. Например: «Рисунок 2 - График изменения объемов продаж». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки.

Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например, Рисунок 1.1.

Подпись всегда начинается с прописной буквы. В конце подписи точку не ставят. При ссылках на иллюстрации в тексте пояснительной записки следует писать «... в соответствии с рис.2» при сквозной нумерации и «.. в соответствии с рис. 1.2» при нумерации в пределах раздела.

Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Рисунок А.1

Формулы и уравнения

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку, располагая их на середине строки. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение не умещается в одну строку, то оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (x), деления (:), или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак «X».

Связующие их слова «где», «откуда», «следовательно» и др. располагают в начале следующей строки. Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

Номер формулы обозначается арабскими цифрами в правой стороне листа на уровне формул и заключается в круглые скобки.

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках. Пример - ... в формуле (1).

Список использованных источников

Рекомендуемым способом расположения материалов в списке использованных источников является их расположение в порядке упоминания в тексте при сквозной для всей работы нумерации источников. Каждому источнику в списке присваивается один номер, которым данный источник нумеруется при первом упоминании о нем. При дальнейшем, даже

многократном упоминании данного источника в работе он будет иметь тот же (данный ему при первом упоминании) номер.

Список должен содержать сведения об источниках, использованных при составлении отчета по практике. Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-2003.

Ссылки

Ссылка на каждый использованный источник информации обязательна. Ссылки на использованные источники следует указывать порядковым номером библиографического описания источника в списке использованных источников.

Ссылка оформляется в квадратных скобках, помещается после упоминания в тексте, содержит номер источника в списке использованной литературы и, при необходимости, страницы. Например: [8] или [8, с.19].

Приложения

В приложения рекомендуется включать документы, связанные с задачами прохождения практики. Приложения следует оформлять в соответствии с ГОСТ 7.32-2001.

В тексте проекта на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте отчета.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение», его обозначения.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

Если в работе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

Приложения должны иметь общую с остальной частью документа сквозную нумерацию страниц.

Оформление даты

Дату документа оформляют арабскими цифрами в последовательности: день месяца, месяц, год. День месяца и месяц оформляют двумя парами арабских цифр, разделенными точкой; год - четырьмя арабскими цифрами. Например, дату 5 декабря 2018 г. следует оформлять 05.12.2018. Допускается словесно-цифровой способ оформления даты, например 05 декабря 2018 г.

Исправления

Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе подготовки работы, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного текста (графики) машинописным способом или черными чернилами, пастой или тушью - рукописным способом.

оценка «отлично» - выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру оформленные в соответствии с требованиями дневник, отчет о прохождении практики; имеет отличную характеристику от руководителя практики; изложил в отчете в полном объеме вопросы по всем разделам практики; во время защиты отчета правильно ответил на все вопросы руководителя практики от института;

оценка «хорошо» - выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру дневник, отчет о прохождении практики; имеет отличную характеристику практики; в отчете в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; но получил незначительные замечания по оформлению отчетных документов по практике или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики от института;

оценка «удовлетворительно» - выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру дневник, отчет о прохождении практики; но получил существенные замечания по оформлению отчетных документов по практике или в отчете не в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики от института;

оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не выполнил программу учебной практики, не подготовил отчета, допускал большое количество пропусков на объекте прохождения практики.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

6.1. Процедура оценивания результатов прохождения практики

Основными этапами формирования компетенций при прохождении практики являются:

№ п/п	Контролируемый этап практики	Код компетенции	Наименование оценочного средства
I.	<i>Организационный этап</i>		
	Ознакомление с программой практики, ее структурой, правилами и расписанием	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Отчет по практике с описанием выполненных заданий

2.	Основной этап		
	Выполнение заданий, сбор, обработка и систематизация фактического материала. Анализ полученной информации, подготовка отчета по практике, получение характеристики	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Отчет по практике с описанием выполненных заданий
3.	Завершающий этап		
	Подготовка отчета и защита результатов прохождения практики	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Отчет по практике

Промежуточная аттестация проводится по итогам практики в форме дифференцированного зачета по итогам защиты отчетов по практике и сдаче соответствующих документов.

Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, средний, низкий, недостаточный.

6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения компетенций, описание шкал оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания уровня освоения компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными и замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Верно и в полном объеме отражены	С незначительными замечаниями	На базовом уровне, с ошибками	Содержит большое количество	

		показатели и отражены оценивания показатели компетенции и	и отражены показатели оценивания и компетенции	отражены показатели оценивания компетенции	ошибок/ответ не дан	
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции и	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенции	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивания компетенции	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции и	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенции	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивания компетенции	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции и	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенции	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивания компетенции	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции и	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенции	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивания компетенции	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	

ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенции	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивания компетенции	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенции	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивания компетенции	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенции	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивания компетенции	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенции	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивания компетенции	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенции	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивания	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	

			и	я компетенц ии		
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенции	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивания компетенции	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенции	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивания компетенции	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
					<i>ВСЕГО:</i>	<i>максимальный балл</i>

Шкала оценивания

Оценка	Баллы	Уровень освоения компетенции
Отлично	от 40 до 45 баллов	высокий
Хорошо	от 31 до 39 баллов	средний
Удовлетворительно	от 23 до 30 баллов	низкий
Неудовлетворительно	ниже 23	недостаточный

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня освоения компетенций

Тестирование для получения дифф. зачета.

Тест №1

Тест №1

1. Гости выезжают из отеля:

- а) после 14-00;
- б) с 12-00 до 14-00;
- в) с 08-00 до 20-00;
- г) с 08-00 до 08-00. (Г)

2. Если гости желают задержаться до 15-00 (на три часа), то:

- а) необходимо заплатить за дополнительные сутки;
- б) доплатить за пол суток;
- в) ничего не доплачивать;
- г) не могут задерживаться по правилам отеля. (б, в).

3. Если гость желает выехать досрочно по причине плохого вида из окна, следует:

- а) предложить подписать заявление на возврат денежных средств;
- б) вернуть все оплаченные деньги и предложить пожить за счёт отеля;
- в) предложить переехать в номер с видом на территорию отеля без доплат;
- г) предложить номер категории выше с видом на море за небольшую доплату. (а, в, Г).

4. За день до отъезда гостя очень важно уточнить:

- а) время выезда;
- б) готов ли он оплатить свои счета;
- в) нужна ли помощь с багажом;
- г) удовлетворен ли он сервисом. (а, в).

5. При выезде гостя, когда подносчик багажа помогает выносить вещи, портье должен сообщить:

- а) в службу безопасности;
- б) в службу рум сервис;
- в) в службу гостиничного хозяйства;
- г) в техническую службу. (в).

6. К моменту, когда гость подходит к стойке для окончательных расчетов, портье должен подготовить:

- а) все счета с подписью гостя;
- б) общий окончательный счёт;
- в) общий счёт и счёт за трансфер;
- г) предложить оплатить будущую бронь. (а, б, Г).

7. Во время выезда гостя горничная проверяет:

- а) чистый ли номер;
- б) закрыт ли сейф;
- в) комплектацию номера;
- г) ущерб;
- д) полный ли мини-бар. (б, в, Г, Д),

8. После принятия номера горничная сообщает о результате:

- а) в службу сб в течение часа после отъезда гостя;
- б) менеджеру сгх в конце рабочего дня;
- в) на ресепшн в течение пяти минут;
- г) старшей горничной на следующий день в 08-00 к началу работы следующей смены (в).

9. Гостей обязательно провожает:

- а) портье/администратор;
- б) швейцар;

- в) сотрудник сб;
 - г) менеджер спр;
 - д) консьерж.(а, Г)
10. Все счета и чеки гостя передаются:
- а) гостю при выезде;
 - б) в бухгалтерию;
 - в) в архив фронт офис;
 - г) в службу сб для хранения.(а, б).

Критерии оценки:

Задания в тестовой форме оцениваются по 5-ти бальной шкале:

- "5" (отлично) - 90-100% правильных ответов;
- "4" (хорошо) - 80-89% правильных ответов;
- "3" (удовлетворительно) - 70-79% правильных ответов;
- "2" (неудовлетворительно) - 69% и менее правильных ответов.

Ситуационные задания:

Ситуационные задания «Нормы выработки горничной» (4 варианта)

1. Горничная Елена Переверзева выполнила за 12 часовую рабочую смену: 3 осс+ww (djs), 1 der (xrs), 5 tu cl (xrs), 2 tu in (djs), 2 осс (dts).

Рассчитайте общее количество юнитов. Выполнена или нет норма. Какую сумму бухгалтерия начислит за данную смену, если зарплата Елены по тарифу – 21000 р. за 15 рабочих смен.

2. Горничная Ирина Михеева выполнила за 12 часовую рабочую смену: 5 осс+ww (dks), 2 der (djs) и 2 (xrs), 2 tu cl (djs), 3 tu in (dts), 2 осс (xrs).

Рассчитайте общее количество юнитов. Выполнена или нет норма. Какую сумму бухгалтерия начислит за данную смену, если зарплата Ирины по тарифу – 23000 р. за 15 рабочих смен.

3. Горничная Светлана Ильина работает с 08:00 до 17:00 и выполнила за рабочую смену: 6 tu cl (dts), 2 tu in (dks), 4 осс (djs), 1 осс+ww (xrs).

Рассчитайте общее количество юнитов. Выполнена или нет норма. Какую сумму бухгалтерия начислит за данную смену, если зарплата Светланы по тарифу – 15600 р. за 15 рабочих смен.

4. Горничная Екатерина Стуканева работает с 08:00 до 17:00 и выполнила за рабочую смену: 6 tu in (djs), 3 осс (xrs), 2 tu cl (dts), 1 осс+ww (xrs), 1 осс+ww (djs), 1 der (djs).

Рассчитайте общее количество юнитов. Выполнена или нет норма. Какую сумму бухгалтерия начислит за данную смену, если зарплата Екатерины – 17200 р. за 15 рабочих смен.

5. Прибывшие гости заселились в отель, предварительно оплатив стоимость проживания. Через некоторое время поступил звонок из номера на стойку портье с просьбой заменить категорию номера ввиду того, что

кондиционер не работает и вид на бассейн их не устраивает. DBL SV - 4200 р., DBL GV - 3800 р., DBL - 2950 р. Ваши действия?

6. Рассчитайте стоимость стандартного турпакета на 7 ночей: перелет RT - 280 у.е., страховка - 11 у.е., групповой трансфер - 15 у.е. в одну сторону, проживание DBL - 33 у.е. в сутки, комиссия - 7%. Объясните каждый показатель.

7. Гости отеля (5 взрослых) попросили вас забронировать авиабилеты RT и индивидуальный трансфер. Однако в наличии были билеты OW и групповой трансфер. Объясните в чем преимущества или недостатки.

8. Только что прибывшие гости после расселения пришли к выводу, что им не нравится вид из окна (вид на бассейн), предпочитают вид на море. И просят переселить их. DBL SV - 4100 р., DBL GV - 3700 р., DBL - 2550 р. Ваши действия?

9. Прибыл ВИП-гость вашего отеля, постоянный клиент. Вы не находите в программе забронированный для него номер, но гость уверен, что бронь была сделана и получено подтверждение. При этом категории номера, которую обычно бронируют для него, в данный момент нет в наличии. Ваши действия?

10. Для регистрации гостя необходимы паспортные данные и миграционная карта, чтобы не задерживать гостя, вы просите разрешения оставить документ на час. Но гость отказывается оставлять свой документ. Ваши действия?

11. Гости прибыли в отель в 15-00 и желают поселиться в ранее забронированный и оплаченный номер категории стандарт. На данный момент все номера категории стандарт заняты и/или не готовы (стоит статус «уборка»). Гости отказываются ждать. Ваши действия?

12. Гости планируют выезжать, но трансфер за ними придет только в 14-00 и им бы не хотелось гулять с вещами и хотелось бы переодеться и принять душ перед отъездом. Ваши действия?

13. Перед вами прайс отеля, где указана стоимость проживания по категориям номеров, а именно:

DBL 4000, 00 р.

DBL+CHD 5300, 00 р.

SNG 3800, 00 р.

SNG+CHD 4300, 00 р.

TPL 5800, 00 р.

Семья из трех человек (2 взрослых и ребенок 18 лет) просит вас помочь выбрать наиболее комфортный и экономичный номер. Какой номер вы сможете предложить гостям? Почему?

Критерии оценки:

Ситуационные задания оцениваются по 5-ти бальной шкале:

Полное соответствие правильному ответу - 5 балла.

Незначительное несоответствие правильному ответу, но прослеживается логика и последовательность изложения - 4 балл.

Частичное несоответствие правильному ответу, но прослеживается логика и последовательность изложения - 3 балл.

Несоответствие правильному ответу в большей степени и невозможность пояснить устно процесс и последовательность действий – 2 балла.