

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

**ЧЕБОКСАРСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

специальность  
43.02.14 Гостиничное дело

квалификация Специалист по гостеприимству

для набора 2020 года на базе основного общего образования

Чебоксары, 2020

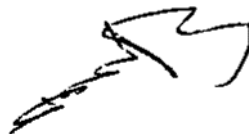
Сорокина Н.Д. Учебная практика профессионального модуля ПМ.04«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»: Программа учебной практики. – Чебоксары: Чебоксарский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2020.– 25 с.

Программа учебной практики профессионального модуля ПМ.04«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена Сорокиной Н.Д. 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.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
1.1. Место практики в структуре образовательной программы .....	4
1.2. Цели и задачи практики .....	4
1.3. Продолжительность практики .....	5
<b>2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ.....</b>	<b>5</b>
<b>3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....</b>	<b>6</b>
<b>4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....</b>	<b>8</b>
4.1. Общие требования к организации практики.....	8
4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению практики.....	8
4.3. Перечень нормативно-правовых документов, основной, дополнительной литературы.....	9
4.4. Перечень программного обеспечения , профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» .....	10
4.5. Особенности проведения практики для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	11
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ</b> .....	<b>11</b>
<b>6. ФОНД ОЧЕНОЧНЫХ СРЕДСТ.....</b>	<b>15</b>
6.1. Процедура оценивания результатов прохождения практики.....	15
6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения компетенций, описания шкал оценивания.....	16
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня освоения компетенций.....	19

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

## 1.1. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Рабочая программа учебной практики (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. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» УП.0 1.01 Учебная практика.

## 1.2. Цели и задачи практики

**Целью** прохождения учебной практики УП.01.01 модуля ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности.

Задача учебной практики - 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 учебной практики должен:

### **знать:**

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учетом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
- принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.

### **уметь:**

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

### **иметь практический опыт в:**

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

**1.3. Продолжительность практики: 108 часа, 3 недели.**

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ.**

Результатами освоения 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.

Профессиональных компетенций (ПК):

ПК	Наименование результатов практики
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

### 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 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж.	Организация и технология работы службы бронирования и продаж. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания Службы бронирования и продаж: 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 бронирования и продаж. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	<b>36</b>
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при бронировании и продажах.	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	<b>36</b>
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. Ознакомление с видами отчетной документации Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного	<b>36</b>

ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3		аудита. Профессиональная автоматизированная программа и т.д. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке Технологический цикл гостиничного предприятия Изучение стандартов для обслуживания гостей	
			<b>108</b>

## **4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Общие требования к организации практики**

Учебная практика проводится после изучения МДК. 01.01, МДК 01.02. Учебная практика проводится в течение учебного года, согласно утвержденному графику учебного процесса в институте.

В организации в обязательном порядке должен проводиться вводный инструктаж студента – практиканта по технике безопасности, а также инструктаж по охране труда. В организации и проведении учебной практики участвуют Чебоксарский кооперативный институт (филиал) Российского университета. Институт планирует и утверждает: учебные планы по направлению подготовки (специальности); виды и этапы практики; разрабатывает и согласовывает с организациями рабочие программы практик, содержание и планируемые результаты практики; осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики, в том числе требования охраны труда; совместно с организациями организывает процедуру оценки освоенных студентом в ходе прохождения учебной практики компетенций. Непосредственное руководство практикой обеспечивается педагогическими кадрами института, имеющими высшее образование, соответствующее профилю подготовки обучающихся и опыт практической деятельности в организациях профессиональной сферы подготовки специалистов и (или) преподаватели, прошедшие стажировку в профильных организациях (предприятиях) в течение последних трех лет.

Преподаватель-руководитель практики от кафедры:

-участвует в разработке программы практики, календарного графика прохождения практики, составления перечня видов работ и индивидуальных заданий для выполнения студентами в период практики;

-оказывает консультационно-методическую помощь студентам при выполнении ими практических работ и индивидуальных заданий, предусмотренными программой преддипломной практики;

- посещает места прохождения практики и проверяет соответствие выполняемой работы студентов программе практики;

-организует совместно с другими преподавателями института, процедуру оценки студентов в части овладения компетенциями, освоенных ими в ходе прохождения преддипломной практики;

-анализирует отчетную документацию практикантов и оценивает их работу по выполнению программы практики;

- составляет отчет по итогам проведения практики, отчитывается на заседании профильной кафедры.

### **4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Учебные помещения, предназначенные для проведения занятий по учебной практике должны отвечать санитарно - эпидемиологическими требованиями к организации учебно-производственного процесса в образовательных организациях (СанПиН 2.4.3.1186-03), утвержденными Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской



Федерации 26 января 2003 года № 118. Студенты допускаются к выполнению работ только после инструктажа по ТБ, охране труда и пожарной безопасности (вводного и на рабочем месте). Студенты-практиканты обязаны неукоснительно соблюдать правила внутреннего распорядка, требования ТБ, охраны труда и пожарной безопасности, установленные в образовательной организации

#### **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. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, 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 [www.znanium.com](http://www.znanium.com).
- Электронная библиотечная система ibooks.ru [www.ibooks.ru](http://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 дисциплины 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. Организация и технология работы службы бронирования и продаж
2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при бронировании и продажах
3. 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 оформляется: 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 помещается 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 продажи». 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 уместится в одну строку, то оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (х), деления (:), или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак «Х».

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
<b>1.</b>	<b>Организационный этап</b>		
	Ознакомление с программой практики, ее структурой, правилами и распорядком	ОК 01 ОК 02 ОК 03	Отчет по практике с описанием выполненных заданий

		ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	
2.	<b>Основной этап</b>		
	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 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Отчет по практике с описанием выполненных заданий
3.	<b>Завершающий этап</b>		
	Подготовка отчета и защита результатов прохождения практики	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	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 незначительным и замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/от	



					вет не дан) – 2 б.	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	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 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач 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 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	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 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	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 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания	С незначительными замечаниями и отражены показатели	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	

		компетенци и	оценивания и компетенци и	и оценивани я компетенц ии		
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенци	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенци	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивани	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенци	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенци	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивани	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 компетенци	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенци	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивани	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 компетенци	С незначительными замечаниями и отражены показатели оценивания компетенци	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивани	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и	Верно и в полном объеме	С незначительными	На базовом уровне, с	Содержит большое	

	персонале..	отражены показатели оценивания компетенции	замечаниям и отражены показатели оценивания компетенции	ошибками отражены показатели оценивания компетенции	количество ошибок/ответ не дан	
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции	С незначительными замечаниям и отражены показатели оценивания компетенции	На базовом уровне, с ошибками отражены показатели оценивания компетенции	Содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Верно и в полном объеме отражены показатели оценивания компетенции	С незначительными замечаниям 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

#### Вариант 1.

1. Правила предоставления гостиничных услуг РФ содержат следующую информацию:

- а) о структурных подразделениях гостиницы;
- б) о возлагаемой ответственности на исполнителя и потребителя; \*
- в) о структуре службы приема и размещения;
- г) о штатном расписании отеля.

2. Согласно сертификации Гостиничных услуг в отелях высокого класса уборка производится:

- а) согласно внутреннему распорядку, но не реже одного раза в три дня;
- б) каждый день;\*
- в) по просьбе гостя;
- г) один раз в два дня.

3. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг без дополнительной оплаты гостям необходимо предоставить:

- а) кипяток; \*
- б) посуду для приготовления пищи;
- в) экскурсию по отелю;
- г) одну услугу на выбор в спа центре.

4. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг устранить недостатки оказанной услуги исполнитель должен:

- а) в течение 15 минут;
- б) в течение получаса;
- в) в течение часа;\*
- г) незамедлительно.

5. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг за нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере:

- а) 3% суточной цены забронированных мест;\*
- б) 5%;
- в) 6%;
- г) 10%.

6. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице:

- а) да;\*
- б) нет.

7. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель обязан довести до сведения потребителя следующую информацию:

- а) категории номеров;\*
- б) вид из окна;
- в) предельный срок проживания;\*
- г) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы.\*

8. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель вправе применять такие виды бронирования:

- а) гарантированное;\*
- б) негарантированное;\*
- в) утвержденное.

9. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель не вправе предоставлять платные услуги, не входящие в цену номера без согласия потребителя:

- а) да, все верно;\*
- б) нет, вправе предоставлять.

10. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг хранение забытых вещей исполнителем составляет:

- а) 30 календарных дней с момента обнаружения;
- б) пол года;
- в) один год;
- г) определяет исполнитель.\*

### **Вариант 2.**

1. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг устранить недостатки оказанной услуги исполнитель должен:

- а) незамедлительно;
- б) в течение получаса;
- в) в течение часа;\*
- г) в течение 15 минут.

2. Согласно сертификации Гостиничных услуг в отелях высокого класса уборка производится:

- а) согласно внутреннему распорядку;
- б) каждый день;\*
- в) по просьбе гостя;
- г) один раз в два дня.

3. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель вправе применять такие виды бронирования:

- а) утвержденное;
- б) гарантированное;\*
- в) негарантированное.\*

4. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг без дополнительной оплаты гостям необходимо предоставить:

- а) экскурсию по отелю;
- б) кипяток; \*
- в) посуду для приготовления пищи.

5. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг за нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере:

- а) 8% суточной цены забронированных мест;

- б) 7%;
- в) 5%;
- г) 3%.\*

6. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг хранение забытых вещей исполнителем составляет:

- а) определяет исполнитель;\*
- б) один год;
- в) пол года;
- г) 30 календарных дней с момента обнаружения.

7. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице:

- а) да;\*
- б) нет.

8. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель обязан довести до сведения потребителя следующую информацию:

- а) категории номеров;\*
- б) вид из окна;
- в) предельный срок проживания;\*
- г) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы.\*

9. Правила предоставления гостиничных услуг РФ содержат следующую информацию:

- а) о структурных подразделениях гостиницы;
- б) о возлагаемой ответственности на исполнителя и потребителя; \*
- в) о структуре службы приема и размещения;
- г) о штатном расписании отеля.

10. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель не вправе предоставлять платные услуги, не входящие в цену номера без согласия потребителя:

- а) да;
- б) нет.\*

## **Тест №2**

1. Заезд walk in осуществляется:

- а) согласно графика;
- б) после 14-00;
- в) 24 ч.;
- г) после 12-00.(в)

2. Если гость в «чёрном списке», то необходимо:

- а) вызвать сб;
- б) попросить покинуть отель;
- в) сообщить руководителю;

г) сообщить гостю, что отель полностью загружен и нет свободных номеров. (в)

3. Для того чтобы гость быстрее определился и остался в вашем отеле необходимо:

- а) взять документы для копирования;
- б) сделать скидку на проживание;
- в) показать номера разных категорий;
- г) провести экскурсию по отелю. (в)

4. При регистрации необходимо проговорить следующие детали:

- а) какие газеты предпочитает получить гость на след. утро;
- б) дату и время выезда для организации трансфера;
- в) в какое время будет удобно проводить текущую уборку;
- г) предпочитает гость номер King или twin. (Б)

5. Перейдя к финансовым вопросам необходимо предложить гостю:

а) Рассчитаться за услуги по проживанию при выезде, дабы его не задерживать;

б) сообщить, что можем принять оплату кредитной картой, но бухгалтерия не работает, поэтому необходимо оставить карту в качестве залога;

в) если у гостя нет денежных средств в рублях, а только в валюте, попросить оставить некоторую сумму в качестве залога;

г) рассчитаться за первые сутки проживания. (А), (г).

6. Проводить гостя в номер должен:

- а) менеджер фронт офис;
- б) директор ресторана;
- в) управляющий отеля;
- г) сотрудник сб;
- д) портье/администратор;
- е) швейцар. (а, в, Д).

### Тест №3

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. Гостей обязательно провожает:

- а) портье/администратор;
- б) швейцар;
- в) сотрудник сб;
- г) менеджер спр;
- д) консьерж.(а, Г)

6. 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. 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?
2. Рассчитайте стоимость стандартного турпакета на 7 ночей: перелет РТ - 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.



3. 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.

**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.