

Елецкий филиал автономной негосударственной  
организации высшего образования  
«Российский новый университет»

Кафедра среднего профессионального образования

Утверждаю:  
Директор филиала  
/В.А. Бурковская/  
«21» октября 2015 г.



Рабочая программа

по подготовке и проведению учебной / производственной практики (по профилю специальности)

ПМ.05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: менеджер

Базовое образование: основное общее

Форма обучения: очная

Курс: 3

Семестр: 6

Продолжительность: 1 неделя / 1,6 недели

Елец, 2015

Разработана на основе Федерального Государственного  
Образовательного Стандарта Среднего Профессионального  
Образования/ ФГОС СПО/ по специальности 43.02.11 Гостиничный  
сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ  
от 7 мая 2014 г. N 475

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на 2015/2016 учебный год.  
Протокол № 2 заседания кафедры от «21» октября 2015 г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_



/Н.А. Гнездилова/

Начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_



/Е.В. Милёхина/

Согласовано с представителем работодателя:

зам. генерального

директора ОАО «Интурист-Елец» /

организация, должность



подпись

С.И. Лаврищев /

ФИО

Ведущий преподаватель (составитель) \_\_\_\_\_



/Н.В. Фаустова/

## Содержание

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	2
2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ/ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	2
2.1. Область применения .....	2
2.2. Цели и задачи учебной/производственной практики .....	2
2.3. Количество часов, отводимое на учебную/производственную практику:.....	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ/ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	7
3.1. Вид и сроки проведения учебной/производственной практики .....	5
3.2. Организация учебной/производственной практики.....	6
3.3. Руководство учебной/производственной практикой .....	7
3.4. База учебной/производственной практики .....	7
3.5. Требования к студентам-практикантам при прохождении учебной/производственной практики.....	8
3.6. Порядок прохождения учебной/производственной практики .....	81
3.7. Оформление и защита отчета по практике .....	9
3.8. Аттестация по итогам практики.....	10
3.9. Программа учебной/производственной практики .....	10
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ/ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	13
4.1. Условие допуска студентов к учебной/производственной практике .....	13
4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной/производственной практики .....	14
4.3. Информационно-документационное обеспечение производственной практики.....	14
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	16
5.1 Критерии оценки уровня и качества подготовки выпускников.....	16
5.2 Оценка результатов производственной практики .....	17
5.2.1. Оценка учебной/производственной практики .....	17
5.2.2. Критерии оценки производственной практики .....	22
Приложение 1 .....	24
Форма Дневника.....	24
Приложение 2 .....	30
Форма титульного листа отчета по практике .....	30
Приложение 3 .....	31
Задание на практику.....	31
Приложение 4 .....	32
Форма аттестационного листа учебной/производственной практики .....	32

## **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

1. Видами практики обучающихся, осваивающих программу подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ), являются: учебная практика и производственная практика.

2. Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

3. Практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ППССЗ по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

## **2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ/ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **2.1. Область применения**

Рабочая программа учебной/производственной практики – является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД) специальности:

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (приложение к ФГОС СПО).

### **2.2. Цели и задачи учебной/производственной практики**

Практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности (профессии) среднего профессионального образования, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности (профессии).

В результате освоения программы учебной/производственной практики студент должен:

*иметь практический опыт:*

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора

соответствующего им гостиничного продукта;

- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;

*уметь:*

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и

- депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
  - проводить сегментацию рынка;
  - разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
  - оценивать эффективность сбытовой политики;
  - выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
  - формулировать содержание рекламных материалов;
  - собирать и анализировать информацию о ценах;
- знать:*
- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
  - организацию службы бронирования;
  - виды и способы бронирования;
  - виды заявок по бронированию и действия по ним;
  - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
  - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
  - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
  - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
  - правила аннулирования бронирования;
  - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
  - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
  - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
  - организацию службы приема и размещения;
  - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
  - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
  - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
  - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
  - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
  - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
  - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
  - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
  - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
  - правила работы с информационной базой данных гостиницы.
  - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
  - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
  - виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
  - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
  - принципы и технологии организации досуга и отдыха;

- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

### **2.3. Количество часов, отводимое на учебную/производственную**

#### **практику:**

количество недель – 1/ 1,6;  
количество часов – 36 / 72;  
семестр – 6.

## **3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ/ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **3.1. Вид и сроки проведения учебной/производственной практики**

Учебная/производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

В период прохождения учебной/производственной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы учебной/производственной практики.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить учебную и производственную практики в организации по месту работы, в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

### 3.2. Организация учебной/производственной практики

Организация практики осуществляется на основании Приказа Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 475 ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Образовательные организации:

- планируют и утверждают в учебном плане все виды и этапы практики в соответствии с ППССЗ с учетом договоров с организациями;
- заключают договоры на организацию и проведение практики;
- разрабатывают и согласовывают с организациями программы практики, содержание и планируемые результаты практики;
- осуществляют руководство практикой;
- контролируют реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- определяют совместно с организациями процедуру оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения практики;
- разрабатывают и согласовывают с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения практики.

Организации:

- заключают договоры на организацию и проведение практики;
- согласовывают программы практики, содержание и планируемые результаты практики, задание на практику;
- предоставляют рабочие места обучающимся, назначают руководителей практики от организации, определяют наставников;
- участвуют в определении процедуры оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, а также оценке таких результатов;
- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных обучающимися в период прохождения практики;
- при наличии вакантных должностей могут заключать с обучающимися срочные трудовые договоры;
- обеспечивают безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводят инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Направление на практику оформляется распорядительным актом руководителя образовательной организации или иного уполномоченного им лица с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Обучающиеся, осваивающие ППССЗ в период прохождения практики в организациях обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программами практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.



Основой прохождения практики является ее рабочая программа. В Елецком филиале АНО ВО «РосНОУ» учебная/производственная практика студентов осуществляется согласно договору между руководством филиала и предприятием туристско-гостиничного сервиса, кроме того, в отдельных случаях и по согласованию с руководителями практики, студенты могут подбирать место прохождения практики самостоятельно.

Перед прохождением практики проводится общее собрание (установочная конференция) студентов, обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Собрание проводится с целью ознакомления студентов с:

- целями и задачами учебной/производственной практики;
- этапами ее проведения;
- требованиями, которые предъявляются к местам практики и студентам;
- используемой документацией.

Приказ о проведении учебной/производственной практики с распределением студентов по местам практики и закреплением руководителя практики от филиала утверждается за 1 месяц до ее начала.

Перед выходом на учебную/производственную практику студент получает от ведущего специалиста университета:

- а) дневник прохождения практики с направлением студента на базу практики (Приложение 1);
- б) бланки отчетности по практике (Приложение 2, 3).

### **3.3. Руководство учебной/производственной практикой**

Организацию и руководство практикой по профилю специальности (профессии) осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

Результаты практики определяются программами практики, разрабатываемыми образовательной организацией.

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируется аттестационный лист (Приложение 4), содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики в котором характеристика на студента утверждается организацией. По результатам практики обучающимся составляется отчет.

В качестве приложения к отчету практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Аттестация по итогам учебной/производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

### **3.4. База учебной/производственной практики**

Базой практики могут выступать предприятия, организации, учреждения любой формы собственности, работающие в сфере социально-культурного сервиса и туризма, способные обеспечить условия проведения практики в соответствии с требованиями программы, в том числе:

- гостиницы и гостиничные комплексы;
- туристские фирмы;
- рекламные компании;
- научно-исследовательские лаборатории и предприятия, в том числе и структурные

- подразделения университета и филиала РосНОУ;
- музейно-выставочные комплексы и другие учреждения социально-культурной направленности.

### **3.5. Требования к студентам-практикантам при прохождении учебной/производственной практики**

В процессе прохождения практики студенты-практиканты Елецкого филиала АНО ВО «РосНОУ» обязаны соответствовать следующим требованиям:

- руководствоваться программой практики;
- в полном объеме выполнять задания и рекомендации руководителей практики;
- строго соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего распорядка;
- строго соблюдать правила охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;
- поддерживать имидж предприятия;
- сохранять коммерческую тайну предприятия;
- ответственно относиться к выполнению производственных заданий;
- быть достойным представителем РосНОУ на предприятиях прохождения практики.

В результате освоения программы подготовки специалистов среднего звена менеджер (базовой подготовки) должен:

*обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:*

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

*обладать следующими профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:*

*ВПД 1. Бронирование гостиничных услуг.*

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

*ВПД 2. Прием, размещение и выписка гостей.*

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.  
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.  
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

*ВПД 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.*

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

*ВПД 4. Продажи гостиничного продукта.*

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

*ВПД 5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.*

### **3.6. Порядок прохождения учебной/производственной практики**

Продолжительность учебной/производственной практики 1 / 1,6 недель. В первый день студенты прибывают на место практики, знакомятся с руководителем практики от предприятия, проходят инструктаж по правилам внутреннего распорядка и технике безопасности на рабочих местах. Далее изучение необходимых вопросов проводится согласно указаниям руководителя практики и требованиям настоящей программы. В последний день практики или в сроки, установленные учебным отделом, студенты сдают дифференцированный зачет. В процессе прохождения практики студенты обязаны собрать практический материал для написания отчёта по учебной/производственной практике.

Студенты при прохождении практики обязаны:

- пройти инструктаж по технике безопасности;
- придерживаться правил внутреннего распорядка и техники безопасности;
- выполнять в полном объеме задачи, предусмотренные программой практики и указания руководителя практики;
- нести ответственность за выполненную работу на равных со штатными сотрудниками;
- по мере выполнения программы составлять отчет по практике.

Изучение необходимых вопросов проводится согласно указаниям руководителя практики и требованиям настоящей программы.

### **3.7. Оформление и защита отчета по практике**

Отчет по учебной/производственной практике составляется индивидуально каждым студентом и должен отражать его производственную и научную работу. Отчет составляется по основным разделам программы с учетом индивидуального задания.

*Методические указания по оформлению отчета о практике.*

Объем отчета должен составлять до 25 страниц печатного текста (без приложений) и должен быть написан на листах формата А4. Текст необходимо сопровождать рисунками, собранные данные, по возможности, должны быть сведены в таблицы.

Структура отчета по практике:

- титульный лист;
- задание на практику;
- содержание. Содержание состоит из разделов и подразделов, а также страниц, на которые они начинаются;
- введение. Введение должно содержать оценку состояния вопроса, актуальность работы, описание задач, которые решаются, указание на области применения предвиденных результатов;
- основная часть, которая включает в себя аналитическую записку по содержательной части учебной/производственной практики, и раскрывает, в том числе, теоретические аспекты задач, которые решаются на туристском или гостиничном предприятии.
- заключение. В заключении приводятся общие выводы о деятельности туристического или гостиничного предприятия и делаются практические рекомендации по совершенствованию системы управления предприятия;
- список использованных источников. В перечне использованной литературы приводится список литературы, которая использовалась студентом при изучении отдельных вопросов, предусмотренных программой практики.
- приложения. Материалы, которые дополняют содержание отчета, но разрывают логическую нить изложения, выносятся в приложения (образцы документов, рекламных проспектов, брошюр и пр.).

По окончании практики, студенты в установленный срок, предусмотренный программой практики и учебным планом, сдают на проверку отчетную документацию, защищают ее при собеседовании. На защите отчета по практике студент должен показать знания и опыт, приобретенные в сфере туризма и гостиничного бизнеса, сделать сопоставление теории и практики предприятия.

### **3.8. Аттестация по итогам практики**

Практика завершается дифференцированным зачетом (зачетом) при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению квалификационного экзамена.

### **3.9. Программа учебной/производственной практики**

*Тема 1. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг*

Коды формируемых компетенций: ОК 1 – 9, ПК 1.1 – 1.3.

Требования:

- прием заказов на бронирование от потребителей;
- выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирование потребителя о бронировании.
- организация рабочего места службы бронирования;
- оформление и составление различных видов заявок и бланков;
- ведение учета и хранения отчетных данных;

- владение технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулирование бронирования;
- консультирование потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществление гарантирования бронирования различными методами;
- использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.
- правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
- организация службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технология резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы негарантированного и гарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

#### *Тема 2. Прием, размещение и выписка гостей*

Коды формируемых компетенций: ОК 1 – 9, ПК 2.1 – 2.6.

#### **Требования:**

- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовка счетов и организации отъезда гостей;
- проведение научного аудита и передачи дел по окончании смены.
- организация рабочего места службы приема и размещения;
- регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных гостей);
- информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах;
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье.
- нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организация службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

–правила работы с информационной базой данных гостиницы.

### *Тема 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания*

Коды формируемых компетенций ОК 1 – 9, ПК 3.1 – 3.4.

#### Требования:

- организация и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставление услуги питания в номерах;
- оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.
  - организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
  - оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
  - организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставление бизнес – услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
  - контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
  - комплектование сервировочной тележку room-service, производить сервировку столов;
  - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
  - проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
  - составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
  - предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.
  - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
  - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
  - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
  - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
  - принципы и технологии организации досуга и отдыха;
  - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих
  - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
  - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче и утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;

–правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

#### *Тема 4. Продажи гостиничного продукта*

Коды формируемых компетенций ОК 1 – 9, ПК 4.1 – 4.4.

Требования:

- изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участие в разработке комплекса маркетинга.
- выявление, анализирование и формирование спроса на гостиничные услуги;
- проведение сегментации рынка;
- разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивание эффективности сбытовой политики;
- выбор средства распространения рекламы и определение их эффективности;
- формулирование содержания рекламных материалов;
- сбор и анализирование информации о ценах.
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализы предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционирования гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта.

*Тема 5. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)*

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ/ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Условие допуска студентов к учебной/производственной практике**

К учебной/производственной практике допускаются обучающиеся, выполнившие ППССЗ специальности по всем видам деятельности.

## **4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной/производственной практики**

Учебная/производственная практика проводится на предприятиях, организациях, учреждениях любой формы собственности, работающих в сфере социально-культурного сервиса и туризма, оснащенных необходимым оборудованием, использующих современные информационные технологии, имеющих лицензию на проведение соответствующей деятельности. Практика проводится на основании заключенных прямых договоров с организациями сферы социально-культурного сервиса и туризма.

## **4.3. Информационно-документационное обеспечение производственной практики**

*Основные источники:*

1. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие. - М.: КноРус, 2014.
2. Гостиничный бизнес: Учебник / С. Медлик - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 239 с. (Гриф)
3. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г.Можаева. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. (Гриф)
4. Ефимова, Г.Н. Организация обслуживания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимова Г.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2012.— 52 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520>.— ЭБС «IPRbooks», попаролю.
5. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: Учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования / М.А. Ехина. - 5-е изд., перераб. - М.: ИЦ Академия, 2013 (Среднее профессиональное образование; гостиничный сервис), (Гриф).
6. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ильина Е.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18852>.— ЭБС «IPRbooks», попаролю.
7. Можаева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник/ Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013.:ил. (Гриф)
8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2014 (ПРОФИль), (Гриф).
9. Тимохина Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб.и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. (Гриф)

*Дополнительные источники:*

1. Арбузова Н.Ю. Технология организации гостиничных услуг учеб.пособие для студентов высш. учеб. заведений. - 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2011.
2. Арляпова Е.В. Документационное обеспечение управления в СКСиТ: Учебное пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2005.
3. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. - М.: Издательство: Вершина, 2007.
4. Бутко И.И. Туристический бизнес: Основы организации. – Феникс, Ростов-на-Дону, 2008.
5. Волошин Н.И. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты. - М.: Финансы и статистика, 2000.



6. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие/ А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2008. (Гриф).
7. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2009.
8. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник. - М.: КНОРУС, 2008.
9. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М. Организация обслуживания общественного питания: Учебник. — М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002.
10. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2011.
11. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебное пособие. – М.: ИЦ «Академия», 2008.
12. Можяева Н.Г. Туризм: Учебник. - Гардарики, Москва, 2007. (Гриф)
13. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник. – М.: Издательство: Академия, 2004.
14. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. – М.: Издательский центр «Академия», 2008.
15. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Спириденко, О.Я.Гойхмана.- М.: Альфа-М, 2008.
16. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. - М.: Магистр, 2007.
17. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. - М.: ИД «Форум», 2009.

#### *Нормативные документы*

1. ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
2. ГОСТ Р 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. Гражданский Кодекс Российской Федерации, ч.1. - М.: 1995.
4. Договор о законах по товарным знакам от 27 октября 1994 года, г.Женева.
5. Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 13 июля 2015 года).
6. Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 13 июля 2015 года).
7. Налоговый кодекс Российской Федерации. - М.: 2002.
8. Общероссийский классификатор услуг населения. ОК 002–93. - М.: 1995.
9. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями на 13 марта 2013 года).
10. Трудовой кодекс Российской Федерации. - М.: 2002.
11. Федеральный закон 22 февраля 2006 года «О рекламе» (с изменениями на 8 марта 2015 года).
12. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями на 3 мая 2012 года) (редакция, действующая с 1 ноября 2012 года).

#### *Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы*

1. <http://www.travel.ru> – Портал про туристский бизнес.
2. <http://www.friio.ru> – Федерация Рестораторов и Отельеров России.
3. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – Информационно-правовой портал.

4. [www. delinform. ru](http://www.delinform.ru) – Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров.
5. [www. garant. ru](http://www.garant.ru) – Информационно-правовой портал.
6. [www. prohotel. ru](http://www.prohotel.ru) – Портал про гостиничный бизнес.
7. [www. turgostinica. ru](http://www.turgostinica.ru) – Портал гостиничный бизнес в России
8. [www. gaomoskva. ru](http://www.gaomoskva.ru) - ГАО «Москва»
9. [www. marketer. ru](http://www.marketer.ru) – Статьи, форумы, исследования. Информационный ресурс по вопросам маркетинга, рекламы, PR, менеджмента.
10. [www. marketingandresarch. ru](http://www.marketingandresarch.ru) – Сайт маркетологов.
11. [www. marketingtools. com](http://www.marketingtools.com) – Тактика и приемы информационного маркетинга.
12. [www. marketologi. ru](http://www.marketologi.ru) – Сайт гильдии маркетологов.
13. [www. md-marketing. ru](http://www.md-marketing.ru) – Информационный портал, посвященный маркетингу.
14. [www. russiaturism. ru](http://www.russiaturism.ru) – Ростуризм

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Критерии оценки уровня и качества подготовки обучающихся

По итогам учебной/производственной практики проводится на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями аттестационного листа, протокола итоговой конференции и письменного отчета руководителя практики.

По итогам аттестации выставляется оценка по пятибалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

*Критериями при определении оценки за прохождение и защиту учебной/производственной практики являются:*

- Отчет об учебной/производственной практике.
- Защита отчета при собеседовании.
- Характеристика руководителя практики от организации.
- Аттестационный лист.

В основе оценки учебной/производственной практики лежит пятибалльная система:

**«Отлично»** выставляется за следующую учебную/производственную практику:

- отчет носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий анализ проблемы, критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;

- имеет положительные отзывы руководителей практики;

- при защите отчета студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по улучшению положения предприятия (организации), эффективно использованию ресурсов, а во время обсуждения использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

**«Хорошо»** выставляется за следующую учебную/производственную практику:

- отчет носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ проблемы и критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями;

- имеет положительные отзывы руководителей практики;

- при защите отчета студент показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по улучшению деятельности предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, во время обсуждения использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за следующую учебную/производственную практику:

- отчет носит исследовательский характер, содержит теоретический раздел, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором деятельности предприятия (организации), в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения;

- в отзывах руководителей практики имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;

- при защите отчета студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

«Неудовлетворительно» выставляется за следующую учебную/производственную практику:

- отчет не носит исследовательского характера, не содержит анализа и практического разбора деятельности предприятия (организации), не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях;

- не имеет выводов либо они носят декларативный характер;

- в отзывах руководителей практики имеются существенные критические замечания;

- при защите отчета студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

## 5.2. Оценка результатов учебной/производственной практики

### 5.2.1 Оценка учебной/производственной практики

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач Оценка эффективности и качества выполнения	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Безошибочность решения стандартных и нестандартных профессиональных задач	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач,	Быстрый и точный поиск необходимой информации	

профессионального и личностного развития.		
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	Соблюдение мер конфиденциальности и информационной безопасности	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Использование приемов корректного межличностного общения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Организация работы команды при изучении профессиональных знаний	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессиональных знаний из отечественного и зарубежного опыта	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ и использование инноваций в области профессиональной деятельности Решение ситуативных задач, связанных с использованием профессиональных компетенций	
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Прием заказов на бронирование от потребителей Организация рабочего места службы бронирования Оформление и составление различных видов заявок и бланков Знание правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Организация службы бронирования, видов и способов бронирования Знание видов заявок по бронированию и действий по ним Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов Знание правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов	
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения Ведение учета и хранение отчетных данных Владение технологией ведения телефонных переговоров Аннулирование бронирования Осуществление гарантирования бронирования различными методами Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования Знание последовательности и технологии резервирования мест в гостинице Знание особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования, правил аннулирования бронирования	

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	Информирование потребителя о бронировании Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования Знание правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Прием, регистрация и размещение гостей Организация рабочего места службы приема и размещения Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) Знание нормативной документации, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Знание организации службы приема и размещения Знание стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей Знание правил приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей Знание юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей	
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Предоставление информации гостям об услугах в гостинице Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Знание основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями Знание видов соглашений (договоров), правил их составления, порядка согласования и подписания	
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Подготовка счетов и организация отъезда гостей Оформление счетов гостей и производство расчетов с ними Поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) Знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги Знание видов отчетной документации, порядка возврата денежных сумм гостям	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены Выполнение обязанности ночного портье Знание основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита Знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы Знание правил работы с информационной базой данных гостиницы	
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении	Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Организация оказания персональных и дополнительных услуг по	

<p>услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих</p> <p>Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей</p> <p>Знание порядка организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ</p> <p>Знание правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами</p> <p>Знание видов «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания</p> <p>Знание порядка и процедуры отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов</p> <p>Знание принципов и технологии организации досуга и отдыха</p> <p>Знание порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих</p> <p>Знание правил проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Знание правил заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы</p> <p>Знание правил поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях</p>	
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<p>Предоставление услуги питания в номерах</p> <p>Комплектация сервировочной тележки room-service, сервировка столов</p> <p>Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, сбор использованной посуды, составление счета за обслуживание</p> <p>Знание правил сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков</p> <p>Знание особенностей обслуживания room-service</p> <p>Знание правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд</p>	
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы</p> <p>Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним</p>	
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<p>Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих</p> <p>Знание правил обращения с магнитными ключами</p> <p>Знание правил организации хранения ценностей проживающих</p> <p>Знание правил заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице</p> <p>Знание правил заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей</p>	
<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p>	<p>Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбор соответствующего им гостиничного продукта</p> <p>Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги;</p> <p>Проведение сегментации рынка</p> <p>Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и оптимальной номенклатуры услуг</p> <p>Знание состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг</p> <p>Знание характерных особенностей и методов формирования гостиничного продукта.</p> <p>Знание особенностей жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия</p>	

	<p>Знание потребностей, удовлетворяемых гостиничным продуктом</p> <p>Знание методов изучения и анализа предпочтений потребителя</p> <p>Знание особенностей поведения потребителей гостиничного продукта.</p>	
<p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p>	<p>Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов</p> <p>Оценка эффективности сбытовой политики</p> <p>Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности</p> <p>Формулирование содержания рекламных материалов</p> <p>Знание специфики рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта</p>	
<p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p>	<p>Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации</p> <p>Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице</p> <p>Знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы</p> <p>Сбор и анализ информации о ценах</p> <p>Знание специфики ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок</p>	
<p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p>	<p>Участие в разработке комплекса маркетинга</p> <p>Знание последовательности маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта</p>	

## 5.2.2. Критерии оценки учебной/производственной практики

Критерии	Показатели			
	«2»	«3»	«4»	«5»
Логика отчета	Содержание и задание на учебную/производственную практику плохо согласуются между собой.	Содержание и задание на учебную/производственную практику не всегда согласуются между собой. Некоторые части отчета не связаны с целью и задачами работы.	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с заданием на учебную/производственную практику, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует, одно положение вытекает из другого.	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с заданием на учебную/производственную практику. В каждой части (разделе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данного раздела.
Оформление отчета	Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок	Представленный отчет имеет отклонения и не во всем соответствует требованиям, предъявляемым к такого рода работам	Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок	Соблюдены все правила оформления работы
Сроки	Отчет сдан с опозданием (более 3-х дней задержки)	Отчет сдан с опозданием (более 3-х дней задержки)	Отчет сдан в срок (либо с опозданием в 2-3 дня)	Отчет сдан с соблюдением всех сроков
Самостоятельность в отчете	Большая часть отчета списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует (или присутствует только авторский текст.) Руководитель практики от университета не знает ничего о процессе написания студентом отчета, студент отказывается показать черновики, конспекты.	Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Студент недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников.	После каждого раздела, параграфа автор отчета делает выводы. Выводы порой слишком расплывчаты, иногда не связаны с содержанием параграфа, раздела Студент не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания отчета.	После каждого раздела, параграфа автор отчета делает самостоятельные выводы. Студент четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания отчета. Из разговора со студентом руководитель практики от университета делает вывод о том, что студент свободно ориентируется в терминологии, используемой в отчете.



Литература	Студент совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. Изучено менее 5 источников.	Изучено менее десяти источников. Студент слабо ориентируется в тематике, путается в содержании используемых книг.	Изучено более десяти источников. Студент ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг.	Количество источников более 20. Все источники, представленные в библиографии, использованы в работе. Студент легко ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг.
Собеседование при защите практики	Студент совсем не ориентируется в терминологии отчета.	Студент, в целом, владеет содержанием отчета, но при этом затрудняется в ответах на вопросы руководителя практики от университета. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов отчета, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Студент показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые она (он) использует в своем отчете. Защита, по мнению руководителя практики от университета, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.	Студент достаточно уверенно владеет содержанием отчета, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению руководителя практики от университета, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.)	Студент уверенно владеет содержанием отчета, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения руководителя практики от университета (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.)
Общие показатели	Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает непонимание содержательных основ проведенного исследования и неумение применять полученные знания на практике, защиту на собеседовании строит не связно, допускает существенные ошибки, в теоретическом обосновании, которые не может исправить даже с помощью преподавателя, практическая часть отчета не выполнена.	Оценка «3» ставится, если студент на низком уровне владеет содержательными основами проведенного исследования, допускает неточности при формулировке теоретических положений отчета, материал излагается не связно, практическая часть отчета выполнена некачественно.	Оценка «4» ставится, если студент на достаточно высоком уровне овладел содержательными основами проведенного исследования, осуществляет содержательный анализ теоретических источников, но допускает отдельные неточности в теоретическом обосновании или допущены отступления в практической части от законов композиционного решения.	Оценка «5» ставится, если студент на высоком уровне владеет содержательными основами проведенного исследования, осуществляет сравнительно-сопоставительный анализ разных теоретических подходов, практическая часть отчета выполнена качественно и на высоком уровне.

## **Приложение 1**

**Форма Дневника**  
**ЕЛЕЦКИЙ ФИЛИАЛ АНО ВО**  
**«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

---

### **ДНЕВНИК**

**прохождения учебной/производственной практики**

**ПМ.05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома  
отдыха)**

1. Фамилия \_\_\_\_\_

2. Имя и отчество \_\_\_\_\_

3. Курс \_\_\_\_\_

4. Специальность \_\_\_\_\_

5. Специализация \_\_\_\_\_

6. Место практики \_\_\_\_\_

7. Сроки прохождения практики

учебная с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

производственная с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

8. Руководитель практики \_\_\_\_\_

М.П.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заместитель директора

по общим вопросам

\_\_\_\_\_/В.Д. Бурковский/

Начальник УМО

\_\_\_\_\_/Е.В. Милёхина/

I. Прохождение практики

1. Учебную/производственную практику проходил

\_\_\_\_\_

2. Начало практики:

учебная «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

производственная «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

3. Окончание практики:

учебная «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

производственная «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

4. Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**II. Записи о работах, выполненных  
во время прохождения практики**

<i>Месяц и число</i>	<i>Краткое содержание</i>	<i>Подпись руководителя</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<i>Учебная практика</i>		

1	2	3
<i>Производственная практика</i>		

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>

**III. Характеристика  
на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций  
в период прохождения практики**

---

*Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_/*

Печать

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Приложение 2

### Форма титульного листа отчета по практике

Елецкий филиал АНО ВО «Российский новый университет»

*Кафедра Среднего профессионального образования*

## ОТЧЕТ

об учебной/производственной практике  
наименование

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Выполнил (а) студент (ка)

\_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

Руководитель практики от университета

\_\_\_\_\_

(ученая степень, звание, должность)

Руководитель практики от организации

\_\_\_\_\_

(должность)

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

Елец 20 \_\_\_\_\_ г.



## Приложение 3

### Задание на практику студентам по специальности «Гостиничный сервис»

В ходе прохождения практики необходимо изучить и подготовить отчет по следующим вопросам:

1. Общая характеристика организации, где проходила практика, анализ ее деятельности:

- организационно-правовая форма;
- сфера деятельности;
- характер услуг, работ;
- общая характеристика деятельности;
- организационная структура;
- функции организации.

2. Анализ работы отдела, где проходила практика, или организации.

3. Функциональные обязанности должностного лица, в должности которого студент проходил практику.

4. Содержание выполненных практикантом видов работ по программе практики.

5. Выводы и рекомендации.

6. Предложения по улучшению организации практики.

В течение недели после окончания практики студенты должны представить на кафедру отчет о прохождении практики. Отчет по практике включает:

1. Заполненный по всем разделам дневник практики. В нем должны быть отражены основные виды выполняемых студентом работ с указанием времени. Выполнение работ подтверждается подписью руководителя практики от предприятия.

2. Характеристику с места практики, заверенную руководителем организации (включена в дневник о прохождении практики).

3. Аттестационный лист по учебной/производственной практике заверенный руководителем от организации и от университета.

4. Письменный отчет о практике. Отчет о практике должен отражать выполнение заданий практики, а также общий анализ работы организации, пожелания и инновации в деятельности предприятия гостеприимства, предлагаемые студентом, содержание и анализ работ, выполненных студентом по разделам практики, выводы о выполнении основных задач и программы практики. Отчёт о практике должен содержать также литературу, используемую студентом в процессе овладения теоретическим базисом практики.

## Приложение 4

### Форма аттестационного листа учебной/производственной практики

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО УЧЕБНОЙ/ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

### ПМ.05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)

---

*ФИО студента*

Обучающегося(щейся) на 3 курсе по специальности:

42.02.01. 43.02.11 Гостиничный сервис

*Код и наименование*

успешно прошел(ла) учебную/производственную практику

в объеме 36/72 часа:

учебная с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

производственная с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В \_\_\_\_\_

*Наименование организации*

<b>Виды работ и объем работ, выполненных обучающимся во время практики</b>	<b>Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика</b>	<b>Оценка</b>
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.		
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.		
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.		
Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.		

Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.		
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.		
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.		
Принимать заказ от потребителей и оформлять его.		
Бронировать и вести документацию.		
Информировать потребителя о бронировании.		
Принимать, регистрировать и размещать гостей.		
Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.		
Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.		
Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.		
Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.		
Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.		
Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.		
Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).		
Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.		
Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.		
Выявлять спрос на гостиничные услуги.		
Формировать спрос и стимулировать сбыт.		
Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.		
Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.		

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося(щейся) во время учебной/производственной практики \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

---

Руководитель практики от университета

\_\_\_\_\_  
(звание, должность)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Руководитель практики от организации

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.П.      Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося(щейся) во время учебной/производственной практики \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Руководитель практики от университета

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

(звание, должность) (ФИО) (подпись)

Руководитель практики от организации

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

(должность) (ФИО) (подпись)

М.П. Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.