

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

Специальность:

*43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация:

*Специалист по гостеприимству*

Казань, 2021

Программа производственной практики ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1552.

**Программа:**

**согласована** с представителями работодателей:

Генеральный директор ООО

«Казань Отель групп»



А.В. Шульников

Заместитель директора Гостиница "Особняк на Театральной" ООО

"Персеида"



Р.М. Хуснутдинова

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

© Казанский кооперативный институт, 2021

© Мурзаева Г.В., 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ .....	4
1.1. Место практики в структуре образовательной программы.....	4
1.2. Цели и задачи практики.....	4
1.3. Объем практики, продолжительность и сроки проведения практики.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ .....	5
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	6
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ .....	11
4.1. Общие требования к организации практики .....	11
4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики .....	12
4.3. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы.....	13
4.4. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» .....	15
4.5. Особенности проведения практики для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ.....	16
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ. 19	
6.1. Процедура оценивания результатов прохождения практики.....	19
6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения компетенций .....	19
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня освоения компетенций.....	25
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	30
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	31
ПРИЛОЖЕНИЕ В .....	32

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

## 1.1. Место практики в структуре образовательной программы

Программа производственной практики является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Производственная практика по ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» для специальности 43.02.14 Гостиничное дело обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК5, ОК 6, ОК 7, ОК8, ОК 9, ОК 10, ОК 11; ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

## 1.2. Цели и задачи практики

Производственная практика проводится в целях формирования у студентов профессиональных умений, приобретения первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля, овладения видом профессиональной деятельности (ВПД), в том числе освоения общих и профессиональных компетенций.

Задачи практики:

- закрепление теоретических знаний, полученных в процессе теоретической подготовки в предшествующий период обучения;
- овладение умениями и навыками, приобретение первоначального практического опыта в профессиональном виде деятельности, в том числе навыками использования информационных технологий;
- развитие умения организовывать собственную деятельность, формирование методов и способов выполнения профессиональных задач;
- освоение общих и профессиональных компетенций по избранной специальности профессиональной подготовки;
- воспитание исполнительской дисциплины, чувства ответственности и умения самостоятельно решать проблемы, возникающие в процессе выполнения практических работ.

С целью овладения данным видом деятельности студент в ходе практики должен:

**иметь практический опыт в:**

разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

**уметь:**

планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

**знать:**

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.

**1.3. Объем практики, продолжительность и сроки проведения практики**

Показатели	Объем часов / продолжительность	
	часов	недель
Всего, в том числе:	108/108	3
в рамках освоения профессионального модуля:	108/108	3
Форма проведения, в том числе в форме практической подготовки	концентрированная	
Сроки (период) проведения	2 курс, 4 семестр	

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ**

Результатом практики является освоение общих компетенций (ОК):

ОК	Наименование результатов практики
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания

	необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

профессиональных компетенций (ПК):

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

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание практики разработано в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело от 09.12.2016 года № 1552.

Формируемые компетенции (код, наименование)	Виды работ	Наименование тем, содержание	Количество часов
Раздел 1 Организационный этап			
ОК 01., ОК02., ОК 03., ОК04.	Ознакомление с целями, задачами и содержанием практики. Составить индивидуальный план прохождения производственной практики Знакомство со спецификой деятельности на базе практики		2/2
Раздел 1. Ознакомительный этап			
ОК 01., ОК02., ОК 03., ОК04., ОК10., ОК11., ПК 1.1., ПК1.2.	Ознакомление с характеристикой деятельности: организационно-правовой формой, месторасположением, форматом, специализацией, формами продаж, структурными подразделениями, уставом. Ознакомление с нормативной документацией, устанавливающей правила безопасности труда Ознакомление с режимом работы предприятия сферы услуг и организацией охраны труда. Необходимо рассмотреть соблюдение сотрудниками предприятия правил внутреннего распорядка, разработать предложений по	Тема 1.1 Изучение общей деятельности и направлений развития предприятия	4/4

	улучшению режима и условий работы. Сделать выводы о соблюдении правил охраны труда и техники безопасности. Дать сведения об исполнителе, о присвоении предприятию соответствующей категории (если она присваивалась); о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям; о номере		
	Перспективы развития гостиничного бизнеса Перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации	Тема 1.1.2 Перспективы развития гостиничного бизнеса	4/4
	Изучить Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Международные правила предоставления гостиничных услуг	Тема 1.1.3 Правила предоставления гостиничных услуг	4/4
	Технологический цикл обслуживания гостей Внутренние взаимодействия работников службы бронирования Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	Тема 1.1.4 Требования к обслуживающему персоналу	4/4
ОК 01., ОК02., ОК 03., ОК04., ОК 05., ОК06., ОК 07., ОК08., ОК 09., ОК10. ПК 1.1.- ПК1.3.	Изучить: —численность, состав и задачи службы; —функции работников службы; —обязанности и ответственность портье составить должностную инструкцию портье. —составить должностную инструкцию старшего администратора	Тема 1.2. Структура, функции, состав службы приема и размещен	4/4
Раздел 3 Подготовительный этап			
ОК 01., ОК02., ОК 03., ОК04., ОК 05., ОК06., ОК 07., ОК08., ОК 09., ОК10. ПК 1.1.- ПК1.3.	Оформление заявок на бронирование. инвентаризационной ведомости по итогам Изучение работы работников службы приема и размещения особенности графика работы. Описание функций ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы? Изучить организацию, порядок и сроки заключения договоров с заключаемых с клиентами. Проконтролировать выполнение договорных обязательств. Изучить порядок и сроки составления	Тема 1.3. Подходы к обслуживанию гостей	14/14

	<p>претензии (копии документов приложить к отчету).</p> <p>Составить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- макет карты гостя.</li> <li>- макет договора на оказание гостиничных услуг.</li> <li>- алгоритм действий при регистрации и размещении следующих категорий: - иностранный гражданин-группа туристов-группа бизнесменов-молодожены</li> </ul>		
Раздел 3 Аналитический этап.			
<p>ОК 01., ОК02., ОК 03., ОК04., ОК 05., ОК06., ОК 07., ОК08., ОК 09., ОК10., ОК11. ПК 1.1.- ПК1.3.,</p>	<p>Проанализировать и сделать выводы о состоянии культуры обслуживания клиентов, характера записей в Книге отзывов и предложений, действенности применяемых мер по заявлениям клиентов</p> <p>Формирование комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия</p> <p>Проанализировать этапы продажи дополнительных услуг гостиницы.</p> <p>Составить алгоритм действия.</p> <p>Правила ведения журнала передачи смен.. Правила расчета с потребителем.</p> <p>Расчет в случае задержки выезда, опоздания с заездом.</p> <p>Составить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- макет расчетного счета.</li> </ul> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Тема.2.1 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.</p>	10/10
<p>ОК 01., ОК02., ОК 03., ОК04., ОК 05., ОК06., ОК 07., ОК08., ОК 09., ОК10., ОК11. ПК 1.1.- ПК1.3.,</p>	<p>Изучение стандартов уборки номера, количества времени, затрачиваемого на уборку номера, моющих средств, сервировка подноса и тележки при доставке заказа, изучение посуды.</p> <p>Рассмотрение видов скидок, и в каких случаях их используют гостиничные предприятия;</p> <p>Рассмотреть оценку качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству.</p> <p>Разработать алгоритм встречи посетителя.</p>	<p>Тема 2.2 Способы повышения качества услуг</p>	14/14



<p>ОК 01., ОК02., ОК 03., ОК04., ОК 05., ОК06., ОК 07., ОК08., ОК 09., ОК10.  ПК1.1.- ПК1.3.</p>	<p>Ознакомление с работой руководителей структурных подразделений; -вопросы при планировании персонала, последовательность кадрового планирования, подбор персонала, какова его задача; - подбор персонала, какова его задача, процесс отбора персонала, основные методы; - процесс обучения персонала; - условия проведения аттестации и ее результаты Раскройте сущность набора персонала рассмотрите методы подбора персонала и его мотивацию, применяемые в сферу услуг.</p>	<p>Тема 2.3 Профессионально квалификационные характеристики работников гостиничной индустрии.</p>	<p>14/14</p>
<p>ОК 01., ОК02., ОК 03., ОК04., ПК1.1.- ПК1.3.</p>	<p>Изучить:—правила взаимоотношений портье с клиентами гостиницы: стандарты приема, отъезда, телефонного этикета и т.д. Виды работ: - разработать памятку для портье о правилах взаимоотношений с клиентами гостиницы; -разработать памятку об ответственности гостиницы за сохранность личных вещей клиента в соответствии с законодательством РФ.</p>	<p>Тема 2.4 Правила поведения администратора и организация взаимоотношений с клиентами гостиницы</p>	<p>12/12</p>
<p>4 Заключительный этап.</p>			
<p>ОК 01., ОК02., ОК 03., ОК04., ОК06., ОК07. ПК1.1.- ПК1.3.</p>	<p>Виды работ. <b>Анализ информации, полученной в ходе проведения контрольных процедур, выявление и оценка рисков</b> <b>Проведение мониторинга устранения менеджментом выявленных нарушений, недостатков и рисков</b> оформление отчета по практике. подписание отчета, дневника и характеристики на студента руководителем практики от организации. Описываются производственные навыки приобретенные в период прохождения производственной практики. Обобщается опыт работы хозяйствующего субъекта. Анализируются выявленные недостатки в организации. Приводятся основные направления совершенствования сервисной деятельности гостиничного предприятия. Подготовка и защита отчета по практике.</p>	<p>Тема 3.1 Систематизация и оформление документов по производственной практике</p>	<p>12/12</p>
<p>ОК 04., ОК 6.,</p>	<p>Виды работ:</p>	<p>Тема 3.2 Аттестация</p>	<p>10/10</p>

ОК7.	защита отчета по производственной практике передача документов по практике на кафедру менеджмента и торгового дела; участие в кафедральной конференции студентов по итогам производственной практики	по итогам практики	
	Всего		108

### Примерный перечень индивидуальных заданий:

1. Культура межличностного общения в отеле (работа с Российской и иностранной клиентурой).
2. Контроль за подготовкой к работе отдельных зон отеля.
3. Техника и технология обслуживания гостей в отдельных блоках отеля. Контроль подготовки номера ко сну клиента (гостя) отеля.
4. Техника и технология замены номеров. Контроль стирки и чистки одежды.
5. Техника и технология уборки служебных и общих помещений. Организация дезинфекции в отеле.
6. Охрана труда и техники безопасности (оказание первой помощи и действия в чрезвычайной ситуации).
7. Соблюдение техники безопасности.
8. Планирование материально-технического обеспечения подразделения. Выявление и анализ проблем в работе.
9. Инновационный менеджмент: внедрение прогрессивных изменений в работу подразделения.
10. Инструктаж, техника инструктажа и контроль за исполнением принятых решений.
11. Методика создания системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала.
12. Управление конфликтными ситуациями.
13. Научная организация Труда в отеле.
14. Маркетинговые исследования.
15. Инструменты достижения целей маркетингового плана (продажа, реклама, связь с общественностью).
16. Сегментация рынка по предпочитаемым компонентам турпакета.
17. Связи турфирмы с гостиницами в разных странах. Способы поиска, условия сотрудничества, принципы выбора партнеров.
18. Анализ рекламы и рекламных материалов, выпускаемых отелем. Перечень гостиничных услуг.
19. Рынок сбыта гостиничных услуг. Сегментирование гостей по целям путешествий.
20. Условия создания категории «постоянного» гостя отеля. Анализ гостиницы с точки зрения клиента.
21. Способы продвижения гостиничных услуг на рынок.

- 22. Стандарт уборки номера и его режим.
  - 23. Контроль приемки номеров в гостиничном комплексе.
  - 24. Процедура бронирования отелей.
  - 25. Порядок расчета гостя (клиента) за услуги, оказанные в номере.
- Ценообразование гостиничных услуг.
- 26. Система расценок за номера и услуги в гостинице.
  - 27. Гибкость расценок и скидок,
  - 28. Анализ работы администратора службы размещения: рабочее время, форма, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, материальные и моральные стимулы, льготы,
- Технология работы

## **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

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

*Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:*

- установить связь с руководителем практики от предприятия;
- принять участие в распределении студентов по рабочим местам или перемещении их по видам работ;
- осуществлять контроль за соблюдением студентом сроков практики и ее содержанием;
- выезжать на места прохождения практики с целью текущей проверки соблюдения студентом правил внутреннего распорядка дня в организации; для разрешения организационных вопросов, осуществления устных и письменных консультаций студентам по программе практики, сбора материала для написания дипломной работы и т.п.;
- разрабатывать тематику индивидуальных заданий и оказывать студентам методическую помощь при их выполнении;
- своевременно производить оценку результатов выполнения практикантами программы практики.

*Требования к руководителям практики от организации:*

- изучить программу практики (по профилю специальности);
- оказать помощь студенту в составлении индивидуального календарно-тематического плана;
- организовать ознакомление студента с организацией;
- ознакомить студента с правилами внутреннего распорядка, а также с порядком пользования документами и другими материалами;
- создать студенту необходимые условия для успешного самостоятельного освоения всех видов работы в соответствии с программой и календарно-тематическим планом;
- помогать студенту в изучении тем практики;
- оказывать помощь в приобретении опыта при выполнении студентом порученного задания;

-систематически проверять и подписывать дневник и оказывать помощь в сборе материалов для оформления отчета по практике;

-сообщать в институт о случаях нарушения студентом трудовой дисциплины и правил внутреннего распорядка организации.

*Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности:*

Организации-базы практики обеспечивают безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие правилам и нормам охраны труда, проводят инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности, пожарной безопасности, также правилами внутреннего трудового распорядка организации.

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

Для проведения практики необходимы специальные помещения, обеспеченные всем необходимым оборудованием для полноценного прохождения практики в конкретной организации и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет».

Все объекты должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении научно-производственных работ.

В случае реализации практики на базе института требуется *организации деятельности сотрудников службы приема, размещения.*

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;

Столы аудиторные двухместные;

Стулья стандарт;

Стулья ученические;

Рабочее место преподавателя

Оборудование, технические средства обучения:

Стойка ресепшн угловая;

Системный блок;

Монитор.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;

Стенд «Виды туристских продуктов».

Переносное мультимедийное оборудование: экран, проектор.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

телефон;  
настенные часы;  
факс;  
копировальный аппарат;  
стеллажи;  
машинка для кредитных карт (имитация);  
компьютерный терминал с принтером;  
стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;

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

а) нормативные правовые документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): [Текст]: офиц. текст по состоянию 8 декабря 2011 г. - М.: Издательство «Приор», 2011. – 460с.

2. Порядок классификации объектов в туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Утвержден приказом Минспорттуризма России от 25.01.2011 №35.

3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. №1085

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 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Никольская Е.Ю., Семенова Л.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-4365-5250-7. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936719> (дата обращения: 21.08.2020).

3. Радовель, В. А. Английский язык в сфере услуг : учебное пособие / В. А. Радовель. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 344 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-369-01813-2. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091306> (дата обращения: 21.08.2020).

4. Брель, Н.М. Английский язык для гостиничного дела : учебник / Брель Н.М., Пославская Н.А. — Москва : КноРус, 2020. — 280 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07609-5. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936526> (дата обращения: 20.08.2020).

в) дополнительная литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 21.08.2020).
2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 242 с. + Доп. материалы. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 21.08.2020).
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034526> (дата обращения: 21.08.2020).
4. Черникова, Л.И. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Черникова Л.И. — Москва : КноРус, 2019. — 192 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06698-0. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/930205> (дата обращения: 21.08.2020).
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505> (дата обращения: 21.08.2020).
6. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Кабушкин Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 413 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06991-2.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/931161> (дата обращения: 21.08.2020).
7. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. — ISBN 978-5-4365-5164-7.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/936360> (дата обращения: 21.08.2020).
8. Крючкова, Т.М. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Крючкова Т.М., Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2021.— 165 с. — ISBN 978-5-406-03848-2. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936927> (дата обращения: 22.08.2020).
9. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 190 с. — (Среднее

профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069788> (дата обращения: 21.08.2020).

10. Семенова, М.Ю. Английский язык: туризм и сервис : учебное пособие / Семенова М.Ю. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-02152-1. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/936083> (дата обращения: 21.08.2020).

11. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453934> (дата обращения: 21.08.2020).

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

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
  - a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
  - b. Windows 8
2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

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

Прохождение практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в Казанском кооперативном институте с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся, рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

Прохождение практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

### **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ**

Контроль над ходом практики осуществляют декан факультета среднего профессионального образования, заведующий кафедрой и заведующий практикой.

Аттестация по итогам практики проводится на основании требований к организации и проведению практик ФГОС СПО. Практика завершается дифференцированным зачетом с оценкой.

Аттестация по итогам практики проводится с учетом результатов, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты практики студент обобщает в форме письменного отчета. Отчет должен быть написан в организации (на предприятии) - базе практики, по содержанию соответствовать требованиям программы практики. С этой целью студент должен ежедневно делать записи в дневнике, а также подготовить копии документов, учетных регистров и других материалов, предусмотренных настоящей программой. Запись в дневнике должна ежедневно подтверждаться подписью руководителя практики от организации.

По окончании практики студент должен представить на кафедру:

- отчет по практике
- аттестационный лист-характеристику
- справку - подтверждение с отметками предприятия (организации);
- дневник по практике с календарным графиком практики.

Структура отчета:

- титульный лист
- содержание
- введение



- основная часть
- заключение
- список использованных источников
- приложения.

Содержание основной части отчета

Введение

1. Характеристика гостиницы:

- Организационная структура
- Номерной фонд
- Основные и дополнительные услуги

2. Основная часть:

- организация деятельности службы бронирования
- техническое оснащение
- использование АСУ
- замечания и предложения

Заключение

Список использованных источников.

Приложения.

Во введении дается характеристика объекта исследования, в которой следует остановиться на особенностях или конкурентных преимуществах.

В основной части отчета рассмотреть: Организацию деятельности службы бронирования, ее функции и задачи. Как организован процесс бронирования, какие виды и способы бронирования используются, как оформляются документы. Отразить в отчете особенности, положительные и отрицательные стороны, недостатки и пути их устранения. Отчет идет по этапам, указанным в плане практики. Отчет должен состоять из ряда разделов и содержать иллюстративный материал в виде таблиц, схем, диаграмм, графиков. По каждому этапу студент должен кратко описать проблемные и анализируемые вопросы, которые сопровождаются подборкой образцов документов и других материалов, соответствующих программе практике. Для раскрытия каждого этапа могут быть представлены примеры в виде таблиц, графиков и диаграмм, анализ полученных результатов.

Заключение - завершающая часть работы, в которой отражаются результаты исследования, выводы и предложения. Заключение должно быть связано с основной частью. Не допускается излагать заключение как продолжение исследуемых в работе вопросов, использовать таблицы, рисунки и т.п.

Список использованных источников должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом и содержать сведения об источниках, использованных при написании отчета.

Отчет по практике выполняется на листах формата А 4. Отчет должен быть написан технически грамотно, четко и сжато. Текст оформляется на одной стороне листа через полтора межстрочных интервала. Рекомендуемый шрифт 12-14 пп. Следует соблюдать следующие размеры полей: левое – 30

мм, правое - 10 мм, верхнее и нижнее - 20 мм. Страницы необходимо нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту, Титульный лист включается в общую нумерацию, но на нем страницы не проставляются. Номер страницы проставляется в нижней части листа без точки в конце.

Разделы должны иметь заголовки. Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста за исключением приложений. Не нумеруют такие разделы, как «Содержание», «Введение», «Заключение», «Список использованных источников». Подразделы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого раздела.

Каждая глава начинается с новой страницы. Перенос слов в заголовках не допускается.

Титульный лист отчета выполняется по установленной форме

Отчет о практике студент представляет на кафедру сразу после возвращения с практики в институт.

Отчет защищается в институте в срок, установленный кафедрой.

Оценивается степень самостоятельности и личный вклад студента в выполняемую работу, качество оформления и представления работы; по итогам практики могут проводиться научно-практические конференции, организовываться публикации результатов.

Критериями оценки являются уровень теоретического осмысления студентами своей практической деятельности, степень и качество приобретенных студентами профессиональных умений, уровень профессиональной направленности студента.

Наряду с теоретической частью отчет о практике должен содержать:

Дневник практики (прикладывается в начале отчета).

Приложения к отчету по пунктам программы практики. В состав приложений должны быть включены копии документов, иллюстрации в виде фотографий, графиков, рисунков, схем, таблиц.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, а также получившие отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при защите отчета, проходят практику повторно в свободное от учебы время, или могут быть отчислены как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном Уставом Российского университета кооперации.

## 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 организационный, основной и завершающий этап.

№ п/п	Контролируемый этап практики	Код компетенции	Наименование оценочного средства
<b>1.</b>	<b><i>Организационный этап</i></b>		
	Ознакомление с организационной структурой организации (предприятия), правилами внутреннего трудового распорядка	ОК 1, ОК2, ОК4, ОК6	Отчет по практике с описанием выполненных заданий
<b>2.</b>	<b><i>Основной этап</i></b>		
	Выполнение производственных заданий, сбор, обработка и систематизация фактического материала. Анализ полученной информации, подготовка отчета по практике, получение характеристики аттестационного листа	ОК 1, ОК2, ОК 3 ОК4, ОК 5, ОК6 , ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3	Отчет по практике с описанием выполненных заданий
<b>3.</b>	<b><i>Завершающий этап</i></b>		
	Подготовка отчета и защита результатов прохождения практики	ОК 1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК 9	Отчет по практике

Практика завершается дифференцированным 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

### 6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения компетенций

Критериями оценки прохождения практики являются степень и качество освоения приобретенных обучающимися профессиональных умений, общих и профессиональных компетенций, готовность выполнять виды деятельности:

«Отлично» ставится обучающемуся, который выполнил в срок и на высоком уровне весь объем работы, требуемый планом практики, отчетная

документация оформлена в соответствии с требованиями и в установленный срок; дана положительная *Характеристики обучающегося с места прохождения практики.*

«Хорошо» ставится обучающемуся, который выполнил весь объем работы, требуемый планом практики, отчетная документация оформлена с незначительными замечаниями; дана положительная *Характеристики обучающегося с места прохождения практики.*

«Удовлетворительно» ставится обучающемуся, который выполнил который выполнил весь объем работы, требуемый планом практики, отчетная документация оформлена с замечаниями и с нарушением сроков ее представления; дана положительная *Характеристики обучающегося с места прохождения практики.*

«Неудовлетворительно» ставится обучающемуся, который не выполнил программу практики, не подготовил отчета, дана отрицательная *Характеристики обучающегося с места прохождения практики.*

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания уровня освоения компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными и замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Верно и в полном объеме может выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	С незначительными замечаниями может выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	На базовом уровне, с ошибками может выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Не может выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	5
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Верно и в полном объеме может осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	С незначительными замечаниями может осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	На базовом уровне, с ошибками может осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Не может осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	5
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Верно и в полном объеме может планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	С незначительными замечаниями может планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	На базовом уровне, с ошибками может планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Не может планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	5

		личностное развитие.	личностное развитие.	личностное развитие.		
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Верно и в полном объеме может работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	С незначительными замечаниями может работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	На базовом уровне, с ошибками может работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Не может работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	5
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Верно и в полном объеме может осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	С незначительными замечаниями может осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	На базовом уровне, с ошибками может осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Не может осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	5
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	Верно и в полном объеме может проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе	С незначительными замечаниями может проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе	На базовом уровне, с ошибками может проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное	Не может проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	5

	общечеловеческих ценностей.	традиционных общечеловеческих ценностей.	традиционных общечеловеческих ценностей.	поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	общечеловеческих ценностей.	
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Верно и в полном объеме может использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	С незначительными замечаниями может использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	На базовом уровне, с ошибками может использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Не может использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	5
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Верно и в полном объеме может пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	С незначительными замечаниями может пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	На базовом уровне, с ошибками может пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Не может пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	5
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Верно и в полном объеме может планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	С незначительными замечаниями может планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	На базовом уровне, с ошибками может планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Не может планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	5
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Верно и в полном объеме может планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	С незначительными замечаниями может планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	На базовом уровне, с ошибками может планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Не может планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	5

				ресурсах и персонале.	персонале.	
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Верно и в полном объеме может организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	С незначительными замечаниями может организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	На базовом уровне, с ошибками может организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Не может организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	5
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Верно и в полном объеме может контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	С незначительными замечаниями может контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	На базовом уровне, с ошибками может контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Не может контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	5
Всего:						60

### Шкала оценивания

Оценка	Баллы	Уровень освоения компетенции
отлично	от 52 до 60 баллов	высокий
хорошо	от 43 до 51 баллов	средний
удовлетворительно	от 30 до 42 баллов	низкий
неудовлетворительно	ниже 30	недостаточный



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

#### **ВОПРОСЫ**

#### **К СОБЕСЕДОВАНИЮ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

1. Дать характеристику структуры управления деятельности предприятия.
2. Документы, регламентирующие деятельность предприятия и его работников.
3. Нормативные документы, упорядочивающие деятельность подразделений организации.
4. Должностные инструкции работников в подразделении.
5. Виды инструктажей по технике безопасности.
6. Нормативная документация, устанавливающая правила обслуживания и поселения гостей.
7. Формирование персонала. Подбор, расстановка и подготовка персонала.
8. Современные формы организации труда на предприятии.
9. Функции управления предприятием. Контроллинг и его роль в повышении эффективности деятельности предприятия.
10. Обслуживание гостей: встреча, выявление потребностей, предложение услуг отеля.
11. Качество обслуживания и способы его регулирования.
12. Виды и методы изучения покупательского спроса на предприятии.
13. Санитарные нормы и правила содержания жилых помещений гостиницы
14. Норма обслуживания и порядок проведения генеральной уборки жилого номера (или после выезда гостя).
15. Норма обслуживания и порядок проведения уборки бронированного номера.
16. Норма обслуживания и порядок проведения ежедневной уборки номера.
17. Норма обслуживания и порядок проведения экспресс-уборки жилого номера.
18. Личная гигиена горничной; организация мер по охране труда и технике безопасности при проведении уборочных работ.
19. Назначение тележки горничной и порядок ее комплектации.
20. Оснащение номерного фонда. Предметы санитарно-гигиенических принадлежностей
21. Санитарно-техническое оборудование номерного фонда. Цели и задачи инженерно-технической службы.
22. Учет имущества на этаже. Сроки и порядок проведения

инвентаризации. Инвентаризационная опись. Порядок списания имущества гостиницы.

23. Организация работы камеры хранения. Правила работы с личными вещами гостей, забытыми ими в гостинице

24. Концепция безопасности гостиницы. Спецификация потенциальных угроз и их нейтрализация.

25. Инженерно-технические средства жизнеобеспечения. Организация стационарных постов охраны. Функции службы безопасности гостиницы.

26. Причины возникновения пожара. Устройства противопожарной сигнализации в гостиницах и система оповещения в случае возникновения пожара.

27. Порядок проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице. Основные рекомендации по мерам пожарной безопасности и правила поведения при пожаре в гостинице

28. Электробезопасность в гостиницах и правила пользования электрическим инвентарем.

Критерии оценки:

Оценки «зачтено» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики.

Оценка «не зачтено» выставляется студентам, обнаружившим пробелы в освоении программы практики и допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы студентов, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что студент не получил практических навыков и не может продолжать обучение.

#### ТИПОВОЕ ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ПО ПРАКТИКЕ

ВВЕДЕНИЕ	Описать вид практики, сформулировать ее цели и задачи. Здесь же приводится краткая характеристика базы практики (историческая справка, вид деятельности, организация бухгалтерского учета, степень автоматизации учета и т.д.)
1. Изучение общей деятельности и направлений развития предприятия	Описать вид практики, сформулировать ее цели и задачи. Здесь же приводится краткая характеристика базы практики (историческая справка, вид деятельности, организация бухгалтерского учета, степень автоматизации учета и т.д.) изучить документы, регламентирующие деятельность торгового предприятия и его работников. - дать описание нормативных документов, упорядочивающих деятельность подразделений организации. Дать описание характеристики подразделения (отдела) торгового предприятия, его функций. - изучить должностные инструкции трудовых ресурсов в подразделениях.
2. Структура, функции, состав службы приема и	Изучить: - численность, состав и задачи службы; - функции работников службы;

размещения	<p>- обязанности и ответственность портье составить должностную инструкцию портье. - составить должностную инструкцию старшего администратора</p>
3. Подходы к обслуживанию гостей	<p>Оформление заявок на бронирование. инвентаризационной ведомости по итогам Изучение работы работников службы приема и размещения особенности графика работы. Описание функций ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы? Изучить организацию, порядок и сроки заключения договоров с заключаемых с клиентами. Проконтролировать выполнение договорных обязательств. Изучить порядок и сроки составления претензии (копии документов приложить к отчету). Составить: - макет карты гостя. - макет договора на оказание гостиничных услуг. - алгоритм действий при регистрации и размещении следующих категорий: -иностраннй гражданин-группа туристов-группа бизнесменов-молодожены</p>
4. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.	<p>Проанализировать и сделать выводы о состоянии культуры обслуживания клиентов, характера записей в Книге отзывов и предложений, действенности применяемых мер по заявлениям клиентов Формирование комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия Проанализировать этапы продажи дополнительных услуг гостиницы. Составить алгоритм действия. Правила ведения журнала передачи смен. Правила расчета с потребителем. Расчет в случае задержки выезда, опоздания с заездом. Составить: - макет расчетного счета. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>
5. Способы повышения качества услуг	<p>Основные вопросы для изучения и наблюдения: -изучение стандартов уборки номера, количества времени, затрачиваемого на уборку номера, моющих средств, сервировка подноса и тележки при доставке заказа, изучение посуды. Виды работ: - виды скидок, и в каких случаях их используют гостиничные предприятия; - технология хранения и возврата, забытых гостями вещей Оценка качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству. Разработать алгоритм встречи посетителя.</p>
6. Профессионально квалификационные характеристики работников гостиничной индустрии	<p>Основные вопросы для изучения и наблюдения: - ознакомление с работой руководителей структурных подразделений; - вопросы при планировании персонала, последовательность кадрового планирования, подбор персонала, какова его задача; - подбор персонала, какова его задача, процесс отбора персонала, основные методы; - процесс обучения персонала; - условия проведения аттестации и ее результаты Виды работ: Раскройте сущность набора персонала рассмотрите методы подбора персонала и его мотивацию, применяемые в сфере услуг.</p>
7. Правила	Изучить:

поведения администратора и организация взаимоотношений с клиентами гостиницы	-правила взаимоотношений портье с клиентами гостиницы: стандарты приема, отъезда, телефонного этикета и т.д. Виды работ: - разработать памятку для портье о правилах взаимоотношений с клиентами гостиницы; - разработать памятку об ответственности гостиницы за сохранность личных вещей клиента в соответствии с законодательством РФ
8.. Анализ информации, полученной в ходе проведения контрольных процедур, выявление и оценка рисков	Ознакомиться с видами и методами изучения покупательского спроса на предприятии. - изучить и проанализировать факты, влияющие на соотношение спроса и предложения. - изучить методы прогнозирования покупательского спроса.
9. Проведение мониторинга устранения менеджментом выявленных нарушений, недостатков и рисков	Виды работ. Анализ информации, полученной в ходе проведения контрольных процедур, выявление и оценка рисков Проведение мониторинга устранения менеджментом выявленных нарушений, недостатков и рисков оформление отчета по практике. подписание отчета, дневника и характеристики на студента руководителем практики от организации. Описываются производственные навыки приобретенные в период прохождения производственной практики. Обобщается опыт работы хозяйствующего субъекта. Анализируются выявленные недостатки в организации.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	Приводятся основные направления совершенствования коммерческой деятельности предприятия. Подготовка и защита отчета по практике

### Критерии оценки по результатам производственной практике в форме дифференцированного зачета

оценка «отлично» - выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру менеджмента и торгового дела оформленные в соответствии с требованиями дневник, отчет о прохождении практики; имеет отличную характеристику аттестационный лист 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 кафедру менеджмента и торгового дела дневник, отчет о прохождении практики; имеет отличную характеристику-аттестационный лист 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 кафедру менеджмента и

торгового дела 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 производственной практики, не подготовил отчета, допускал большое количество пропусков аудиторных занятий, и ответившему неверно на вопросы преподавателя при защите отчета.

КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

Структурное подразделение \_\_\_\_\_

**ОТЧЕТ О ПРАКТИКЕ**

ВИД ПРАКТИКИ, ТИП ПРАКТИКИ \_\_\_\_\_

По профессиональному модулю \_\_\_\_\_  
*(указывается только для СПО)*

МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Наименование организации \_\_\_\_\_

ОБУЧАЮЩИЙСЯ \_\_\_\_\_

*Фамилия, имя, отчество*

\_\_\_\_\_ курс \_\_\_\_\_ форма обучения \_\_\_\_\_ группа

направление подготовки/ специальность \_\_\_\_\_

направленность (профиль)/ специализация \_\_\_\_\_

СРОК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Период проведения практики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Руководитель по практической подготовке

от Института \_\_\_\_\_

*Должность*

*Подпись*

*Фамилия И.О*

Оценка по результатам прохождения практики,

с учетом отчета о практике \_\_\_\_\_

20 \_\_\_\_ г

КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

**ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ  
В ПЕРИОД ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Обучающийся \_\_\_\_\_  
*Фамилия, имя, отчество*

курс \_\_\_\_\_ форма обучения \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_

направление подготовки/ специальность \_\_\_\_\_

направленность (профиль)/ специализация \_\_\_\_\_

с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_  
*Период прохождения практики* *Наименование организации*

под руководством \_\_\_\_\_  
*ФИО ответственного работника профильной организации за реализацию практики*

\_\_\_\_\_  
*ФИО руководителя по практической подготовке от Института*

прошел(а) \_\_\_\_\_  
*Вид практики, тип практики*

По профессиональному модулю \_\_\_\_\_  
*(указывается только для СПО)*

За время прохождения практики обучающимися выполнены следующие виды работ:

№	Виды работ, выполненных обучающимися во время практики	Качество выполненных работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика*			
		высокое	хорошее	среднее	низкое

\*отметить знаком «+» в нужной графе

КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)  
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

Структурное подразделение \_\_\_\_\_

**ДНЕВНИК ПРАКТИКИ**

ВИД ПРАКТИКИ, ТИП ПРАКТИКИ

\_\_\_\_\_

по профессиональному модулю \_\_\_\_\_  
*(указывается только для СПО)*

ОБУЧАЮЩИЙСЯ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *Фамилия, имя, отчество*  
\_\_\_\_\_ курс \_\_\_\_\_ формы обучения \_\_\_\_\_ группа

направление подготовки/специальность \_\_\_\_\_

направленность (профиль)/специализация \_\_\_\_\_

МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *Наименование организации*

СРОК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

*Период проведения практики*

20 \_\_ г.



**1. РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЕ ПРАКТИКИ**

№ п/п	Наименование этапа практики	Содержание планируемой работы	Срок выполнения (продолжительность работы)
1	Организационный этап	<i>Знакомство с предприятием Инструктаж по технике безопасности</i>	
2	Основной этап	<i>Виды работ в соответствии с рабочей программой практики: 1)</i>	
3	Заключительный этап	<i>Подготовка и сдача отчета по практике</i>	

## 2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ НА ПЕРИОД ПРАКТИКИ

Индивидуальные задания по \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Вид практики, тип практики, профессиональный модуль (при наличии)

№	Содержание индивидуального задания (наименование видов работ в соответствии с рабочей программой практики)

Руководитель по практической подготовке

от Института \_\_\_\_\_  
Должность                      Подпись                      Фамилия И.О.

Ответственный работник профильной  
 организации за реализацию практики

\_\_\_\_\_  
Должность                      Подпись                      Фамилия И.О.

М.П.

Задание получил обучающийся

\_\_\_\_\_  
Подпись                      Фамилия И.О.

### 3. ЕЖЕДНЕВНЫЕ ЗАПИСИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Дата	Краткое содержание выполненных работ	Оценка выполнения работ/ замечания руководителя практики

Обучающийся

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Руководитель по  
практической подготовке  
от Института

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ответственный работник  
профильной организации за  
реализацию практики

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

М.П.