

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

**ПМ 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ
НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ
СЛУЖАЩИХ(20063 АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ (ДОМА
ОТДЫХА))**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

Для специальности:
43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника:
Менеджер

Казань 2019

Программа производственной (по профилю специальности) практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (для 2019 года набора) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г., № 475.

Программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 13.03.2019, протокол №7

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019 протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол №4

© Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
1.1. Место практики в структуре образовательной программы	4
1.2. Цели и задачи практики.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	5
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	6
4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	9
4.1. Общие требования к организации практики	9
4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики	11
4.3. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы.....	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ.....	13
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ.	15
6.1. Процедура оценивания результатов прохождения практики.....	15
6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения компетенций, описание шкал оценивания	17
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня освоения компетенций.....	21
ПРИЛОЖЕНИЕ А	22
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	24
ПРИЛОЖЕНИЕ В	25

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Место практики в структуре образовательной программы

Программа производственной практики (по профилю специальности) является частью образовательной программы по направлению подготовки 43.02.11 Гостиничный сервис.

Производственная практика (по профилю специальности) по ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20063 Администратор гостиницы (дома отдыха))» обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций: ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 6, ПК 1.1., ПК1.2, ПК1.3, ПК 2.1., ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5 и ПК 2.6

1.2. Цели и задачи практики

Производственная практика (по профилю специальности) по ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20063 Администратор гостиницы (дома отдыха))» представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и является важнейшей частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, и проводится в соответствии с учебным планом, являясь обязательным этапом и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся в сфере гостиничного сервиса.

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

иметь практический опыт:

- выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха);

уметь:

- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда;
- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;
- использовать этику делового общения;
- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технических мероприятий.

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы при приеме, регистрации и размещении гостей;

- трудовое законодательство и правила охраны труда.

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха)

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;

- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий;

- основные и дополнительные услуги гостиницы;

- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,

- этику делового общения;

- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;

- правила общения с клиентами;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

1.3. Продолжительность практики

Общая трудоемкость учебной практики – 72 часа. Общая продолжительность учебной практики составляет 2 недели.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение общих компетенций (ОК):

ОК	Наименование результатов практики
ОК1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

профессиональных компетенций (ПК):

ПК	Наименование результатов практики
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании в области приема, размещения и выписки 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

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код, наименование)	Виды работ	Наименование тем, содержание	Количество часов
ОК 1, ОК3, ОК4, ОК6	Ознакомление с целями и задачами практики. Инструктаж по технике Безопасности и пожарной безопасности. Общий инструктаж о проведении практики. Ознакомление студентов с порядком выполнения отчетов. Дать характеристику предприятия, его организационной структуре, правилам внутреннего распорядка	Тема: Структура гостиничного предприятия.	2
ОК 1, ОК3, ОК4, ОК6	Изучить структуру службы приема и размещения, ее роль, функции и задачи	Тема: Служба приема и размещения: цели, основные функции Роль и значение службы приема и размещения в деятельности гостиницы	2
ОК 1, ОК3, ОК4, ОК6	Рассмотреть должностные инструкции персонала СПиР, профессиональные стандарты администратора службы приема и размещения.	Тема: Требования к персоналу службы приема и размещения Разработка фрагментов должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения	2
ОК 1, ОК3, ОК4, ОК6	Ознакомиться с техническим оснащением и программным обеспечением службы приема и размещения гостиницы, правилами по технике безопасности на рабочем месте	Тема: Техническое оснащение СПиР. Охрана труда и техника безопасности.	3

ОК 1, ОК3, ОК4, ОК6, ПК 1.1	Принимать участие в принятии заказа от потребителя на бронирование гостиничных услуг, обработке данных и документальном оформлении заявки.	Тема: Правила оформления заявки на бронирование мест в гостинице от индивидуальных туристов	6
ОК1, ОК4, ОК6, ПК 1.2	Принимать участие в бронировании разными способами и оформлять необходимую документацию	Тема: Оформление бронирования по телефону. Оформление бронирования по электронной почте, факсу. Журнал регистрации заявок на бронирование	6
ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК 7, ПК 1.2	Принимать участие в составлении писем ответов по бронированию гостиничных услуг (подтверждений, отказов, жалоб)	Тема: Стандарты деловой переписки при ответе на запрос о бронировании	6
ОК3, ОК4, ОК6, ПК 1.2, ПК 2.2	Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Тема: Предоставление информации о гостинице и услугах	6
ОК 1, ОК4, ОК6, ПК2.3	Заключать договора об оказании гостиничных услуг с разными сторонними организациями	Тема: Виды соглашений (договоров) об оказании гостиничных услуг, правила их составления, порядок согласования и подписания	3
ОК 1, ОК4, ОК6, ПК2.4	Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	Тема: Организация контроля за оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	3
ОК 1, ОК3, ОК4, ОК6, ПК2.1	Встречать, регистрировать и размещать различные категории гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	Тема: Особенности встречи и регистрации постоянных гостей и VIP-гостей	12
ОК 1, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ПК2.5	Готовить счета на выписку гостей, производить окончательный расчет за проживание и организовывать отъезда гостей	Тема: Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	6
ОК 1, ОК4, ОК6	Работать с информационной базой данных о наличии занятых и свободных мест,	Тема: Правила работы с информационной базой	2

	о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	данных гостиницы	
ОК 1, ОК4, ОК6	Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	Тема: Порядок составления отчетов службы приема и размещения	3
ОК 1, ОК4, ОК6, ПК2.6	Передавать смену коллеге и участвовать в ночном аудите	Тема: Формирование отчетов при передаче смены. Формирование отчетов в системе ночной аудит за день	3
ОК 1, ОК4, ОК6	Самостоятельная работа практиканта (оформление отчета и дневника по практике)		5
Защита отчета по практике			2
Всего			72

Примерный перечень индивидуальных заданий:

1. Изучить организационно-правовую форму организации, номерной фонд отеля, виды деятельности предприятия.
2. Изучить деятельность службы приема и размещения.
3. Ознакомиться с профессиональными стандартами администратора службы приема и размещения.
4. Ознакомиться с техническим оснащением и программным обеспечением службы приема и размещения гостиницы.
5. Участвовать в принятии заказа от потребителя на бронирование гостиничных услуг, обработке данных и документальном оформлении заявки.
6. Бронировать и вести документацию.
7. Участвовать в составлении писем-ответов по бронированию гостиничных услуг.
8. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
9. Участвовать в заключении договоров об оказании услуг гостиницей, заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
10. Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
11. Участвовать в приеме, регистрации и размещении гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)
12. Принимать участие в подготовке счетов, в расчете за проживание и организации отъезда гостей.

13. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

14. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

15. Участвовать в ночном аудите и передачи дел по окончании смены

4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

4.1. Общие требования к организации практики

Непосредственное руководство практикой обеспечивается педагогическими кадрами института, имеющими высшее образование, соответствующее профилю профессионального модуля и опыт практической деятельности в организациях профессиональной сферы подготовки специалистов среднего звена и (или) преподаватели, прошедшие стажировку в профильных организациях (предприятиях) в течение последних трех лет.

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Организацию и руководство производственной практикой осуществляет руководитель практики от образовательного учреждения, им назначается преподаватель ведущей кафедры.

Он обязан:

- 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 студенту(ам) по программе практики, сбору 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.

Перед началом практики руководитель практики проводит вводный инструктаж по технике безопасности и противопожарной безопасности, знакомит студентов с целями и задачами каждого этапа производственной практики, с положением об аттестации по итогам каждого этапа производственной практики.

В период практики руководители практики обеспечивают выполнение графика прохождения практики; проводят согласно календарно-тематическому плану практические занятия; осуществляют постоянный контроль за работой практикантов, качеством выполненных заданий, за

соблюдением практикантами правил внутреннего распорядка в учебном заведении, уровнем приобретенных умений и навыков, оказывают студентам методическую помощь, проводят групповые или индивидуальные консультации.

По окончании практики руководители практики оценивают результаты выполнения практикантами программы практики и оформляют аттестационные документы.

Требования к руководителям практики от организации:

Организации, участвующие в проведении практики на основании заключенных с институтом договора на проведение практики, предоставляют рабочие места практикантам, назначают руководителей практики от организации, определяют наставников, участвуют в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных студентом в период практики. Организации обеспечивают безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда. Непосредственно на местах прохождения практики организационное руководство студентами-практикантами осуществляют опытные специалисты, назначаемые приказом руководителя данной организации. Руководитель практики от предприятия (организации) также несет ответственность за прохождение практики студентом. Руководитель практики должен:

- изучить программу производственной практики;
- 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

Практика в организациях осуществляется на основе договоров, которые заключаются между Институтом и гостиницей, являющейся базой практики. В соответствии с договором гостиница обязана представить места для прохождения практики студентов Института.

В договоре Институт и гостиница оговаривают все вопросы, касающиеся проведения практики. Договор предусматривает назначение двух руководителей практики от организации (как правило, руководителя организации, его заместителя или одного из ведущих специалистов), а также руководителя практики от Института.

В качестве баз производственной практики должны быть выбраны предприятия, отвечающие следующим требованиям:

- соответствовать данной специальности и виду практики;
- иметь сферы деятельности, предусмотренные программой практики;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой студентов.

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. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>

в) дополнительная литература

1. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова [и др.]. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. —(Бакалавриат). — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>

2. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>

3. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И.С. Барчуков [и др.]. —

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

Программное обеспечение:

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning
 - b. Windows 8/
2. Консультант + версия проф.
3. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox.

Интернет-ресурсы:

- 1) www.russiaturism.ru – официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации
- 2) tourism.tatarstan.ru – официальный сайт Государственного комитета по туризму Республики Татарстан
- 3) mdms.tatarstan.ru – официальный сайт министерства по делам молодёжи и спорту Республики Татарстан
- 4) турбрендроссии.рф – официальный сайт всероссийского конкурса «Туристический брэнд России»
- 5) www.visit-russia.ru – сайт профессионального объединения в сфере российско-китайского туризма «Мир без границ»
- 6) mkrf.ru – официальный сайт министерства культуры Российской Федерации
- 7) www.minsport.gov.ru – официальный сайт министерства спорта Российской Федерации
- 8) классификация-туризм.рф – федеральный перечень туристских объектов
- 9) booking.com – онлайн бронирование отелей
- 10) oktogo - онлайн бронирование отелей
- 11) ostrovok.ru - онлайн бронирование отелей

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

Прохождение производственной 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 производственной 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 производственной практики проводится с учетом результатов, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты производственной 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 производственной 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 приема и размещения
- 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 приема и размещения, ее функции и задачи. Как организован процесс приема, регистрации. Размещения и выписки гостей, как оформляются документы. Отразить в отчете особенности, положительные и отрицательные стороны, недостатки и пути их устранения. Отчет идет по этапам, указанным в плане учебной 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 пн. 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 (Приложение Б).

Отчет по производственной 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 производственной практике должен содержать:

Дневник производственной 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
1.	<i>Организационный этап</i>		
	Ознакомление с организационной структурой организации (предприятия), правилами внутреннего трудового распорядка	ОК 1, ОК3, ОК4, ОК6,	Отчет по практике с описанием выполненных заданий
2.	<i>Основной этап</i>		
	Выполнение производственных заданий, сбор, обработка и систематизация фактического материала. Анализ полученной информации, подготовка отчета по практике, получение характеристики аттестационного листа	ОК 1, ОК3, ОК4, ОК6, ПК1.1, ПК1.2 ПК1.3, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.3 ПК 2.4, ПК 2.5 ПК 2.6	Отчет по практике с описанием выполненных заданий
3.	<i>Завершающий этап</i>		
	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 учебную практику.

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

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания уровня освоения компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительным и замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его	Верно и в полном объеме может принимать заказ от потребителей и оформлять его	С незначительными замечаниями может принимать заказ от потребителей и оформлять его	На базовом уровне, с ошибками может принимать заказ от потребителей и оформлять его	Не может принимать заказ от потребителей и оформлять его	5
ПК1.2	Бронировать и вести документацию	Верно и в полном объеме может бронировать и вести документацию	С незначительными замечаниями может бронировать и вести документацию	На базовом уровне, с ошибками может бронировать и вести документацию	Не может бронировать и вести документацию	5
ПК 1..3	Информировать потребителя о бронировании	Верно и в полном объеме может информировать потребителя о бронировании	С незначительными замечаниями может информировать потребителя о бронировании	На базовом уровне, с ошибками может информировать потребителя о бронировании	Не может информировать потребителя о бронировании	5
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Верно и в полном объеме может принимать, регистрировать и размещать гостей.	С незначительными замечаниями может принимать, регистрировать и размещать гостей.	На базовом уровне, с ошибками может принимать, регистрировать и размещать гостей.	Не может принимать, регистрировать и размещать гостей.	5
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных	Верно и в полном объеме может предоставлять гостю	С незначительными замечаниями может предоставлять гостю	На базовом уровне, с ошибками может предоставлять гостю	Не может предоставлять гостю информацию о	5

	услугах.	информацию о гостиничных услугах.	информацию о гостиничных услугах.	информацию о гостиничных услугах.	гостиничных услугах.	
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Верно и в полном объеме может принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	С незначительными замечаниями может принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	На базовом уровне, с ошибками может принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Не может принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	5
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Верно и в полном объеме может обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	С незначительными замечаниями может обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	На базовом уровне, с ошибками может обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Не может обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	5
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Верно и в полном объеме может производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	С незначительными замечаниями может производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	На базовом уровне, с ошибками может производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Не может производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	5
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Верно и в полном объеме может координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	С незначительными замечаниями может координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	На базовом уровне, с ошибками может координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Не может координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	5
ОК1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней	Верно и в полном объеме может понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней	С незначительными замечаниями может понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней	На базовом уровне, с ошибками может понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней	Не понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней	5

	устойчивый интерес	устойчивый интерес				
ОК3	Принимать решения стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Верно и в полном объеме может принимать решения стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	С незначительными замечаниями может принимать решения стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	На базовом уровне, с ошибками может принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Не может принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	5
ОК4	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Верно и в полном объеме может осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	С незначительными замечаниями может осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	На базовом уровне, с ошибками может осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Не может осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	5
ОК6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Верно и в полном объеме может работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	С незначительными замечаниями может работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	На базовом уровне, с ошибками может работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Не может работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	5
<i>Всего:</i>						65

Шкала оценивания

Оценка	Баллы	Уровень освоения компетенции
отлично	от 56 до 65 баллов	высокий
хорошо	от 46 до 55 баллов	средний
удовлетворительно	от 33 до 45 баллов	низкий
неудовлетворительно	ниже 33	недостаточный

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

- К собеседованию по итогам производственной практики
1. Значение службы бронирования в деятельности гостиницы.
 2. Основные функции службы бронирования.
 3. Требования к персоналу службы бронирования.
 4. Требования к менеджеру службы бронирования.
 5. Сущность международной гостиничной конвенции.
 6. Виды предварительной оплаты при осуществлении бронирования.
 7. Сущность контракта по продаже гостиничных услуг группе клиентов.
 8. Охарактеризуйте техническое и телекоммуникационное обеспечение деятельности службы бронирования.
 9. Назовите типы бронирования гостиничных услуг.
 10. В чем суть гарантированного бронирования.
 11. В чем заключаются особенности негарантированного бронирования.
 12. Что означает сверхбронирование.
 13. Понятие аннуляции бронирования.
 14. Отличие аннуляции от неявки.
 15. Расскажите о каналах получения заявок на бронирование.
 16. Что такое подтверждение бронирования.
 17. Какие данные должна содержать заявка на бронирование.
 18. Перечислите способы бронирования.
 19. Назовите глобальные компьютерные системы бронирования.
 20. Дайте характеристику российским компьютерным системам бронирования.
 21. Структура службы приема и размещения.
 22. Функции службы приема и размещения.
 23. Требования к службе ресепшн и сложности ее работы.
 24. Взаимодействие службы приема и размещения с остальными службами отеля.
 25. Стандарты внешнего вида службы ресепшн.
 26. Этапы встречи гостей.
 27. Особенности регистрации гостей.
 28. Особенности регистрации иностранных гостей.
 29. Охарактеризуйте особенности регистрации групп туристов.
 30. Принципы работы с VIP-клиентами.
 31. Принципы работы с постоянными клиентами.
 32. Порядок и особенности расчетов с гостями.
 33. Выписка клиента и оформление счета.
 34. Цели и задачи ночного аудита.
 35. Функции ночного аудита.
 36. Особенности автоматизированного ночного аудита.
 37. Организация хранения вещей гостя в гостинице.
 38. Организация учета и возврата забытых вещей.
 39. Преимущества и недостатки использования депозитных ячеек и индивидуальных электронных сейфов в гостинице.

ПАМЯТКА СТУДЕНТУ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Объем работы, права и обязанности студента в период прохождения практики определяются должностной инструкцией и заданием на практику.

До начала практики студент должен:

- пройти инструктаж на кафедре;
- присутствовать на организационном собрании по практике;
- получить задание на практику от кафедры, дневник практики, бланк отзыва организации – базы практики, указания по оформлению отчета о практике;
- встретиться с руководителем практики от кафедры, получить задание на практику и согласовать график консультаций;
- ознакомиться с основными положениями по технике безопасности и охране труда;
- своевременно прибыть к месту практики.

Перед началом практики студент должен:

- пройти вводный инструктаж по охране труда, технике безопасности и противопожарной охране;
- уточнить задание на практику у руководителя практики от производства;
- принять к сведению распоряжения руководителя практики от производства и строго их выполнять;
- ознакомиться с правилами внутреннего распорядка, действующими в организации, и строго их выполнять.

В период практики студент должен:

- ознакомиться с содержанием деятельности гостиницы, ее ролью и местом в региональной экономике;
- изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы;
- осуществить сбор и анализ необходимого для выполнения задания на практику материала о деятельности гостиницы;
- подготовить отчет о практике;
- регулярно вести дневник практики.

По окончании практики студент должен:

- сдать спецодежду, литературу, нормативно-правовую документацию и другое имущество, предоставленное гостиницей в его пользование на период практики;
- получить визу в дневнике о выбытии с места практики;
- сдать дневник и отчет на проверку руководителю практики от кафедры;
- своевременно представить к защите отчет о практике и прочие необходимые документы.

При прохождении практики студент имеет право:

- получать информацию, необходимую для выполнения задания на практику;
- пользоваться библиотекой организации и с разрешения руководителей подразделений информационными фондами и архивами организации;
- получать компетентную консультацию руководителей и специалистов организации по вопросам, предусмотренным заданием на практику;
- с разрешения руководителя подразделения пользоваться вычислительной и организационной техникой для обработки информации, связанной с выполнением задания на практику;
- пользоваться услугами подразделений непромышленной инфраструктуры организации (столовая, буфет, медпункт, спортивные сооружения и т. пр.).

В период практики студент обязан:

- полностью и самостоятельно выполнять задания, предусмотренные программой и календарным планом практики;
- осуществить сбор, систематизацию, обработку и анализ информации об организации, предусмотренной заданием на практику;
- обеспечить необходимое качество и нести равную со штатными работниками ответственность за выполняемую работу по плану подразделения и ее результаты;
- регулярно вести записи в дневнике практики о характере выполняемой работы и заданий в соответствии представлять его для контроля руководителям практики;
- подчиняться действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, строго соблюдать правила охраны труда;
- по окончании практики представить руководителю практики отчет о практике и в установленные сроки его защитить.

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

Факультет _____
Кафедра _____

ОТЧЕТ

о _____ **практике студента**
(указать вид практики)

_____ курса _____ группы
_____ формы обучения
направление/специальность _____

(фамилия, имя, отчество студента полностью)

МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

название организации

адрес организации

название отдела

в качестве кого проходил практику студент

СРОКИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ _____

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРАКТИКИ

от института _____
фамилия, имя, отчество, должность

от организации (предприятия) _____
фамилия, имя, отчество, должность

2018г

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

**ХАРАКТЕРИСТИКА
студента-практиканта**

_____ (фамилия, имя, отчество студента)

специальности _____
(код, наименование специальности)

группа _____ курс _____ форма обучения _____

с _____ 201__ г. по _____ 201__ г.

на _____
(наименование предприятия, организации, юридический адрес, телефон)

под руководством _____
(фамилия, имя, отчество руководителя, должность)

прошел(а) _____ практику
(вид практики: учебная, производственная, преддипломная)

1. За время практики обучающийся проявил(а) личностные, деловые качества и продемонстрировал(а) способности*

№	Наименование и шифр общекультурных (ОК)/универсальных (УК) и общепрофессиональных (ОПК) компетенций в соответствии с учебным планом, матрицей компетенций и ФГОС	Уровень сформированности компетенции, элемента компетенции*		
		низкий	средний	высокий
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, 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			

*отметить знаком «+» в нужной графе

2. За время прохождения практики у обучающегося были сформированы профессиональные компетенции (элементы компетенции):

Наименование и шифр профессиональных компетенций (ПК) в соответствии с учебным планом, матрицей компетенций и ФГОС	Уровень сформированности компетенции, элемента компетенции*		
	низкий	средний	высокий
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его			
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию			
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании			
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей			
ПК 2.1 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.			

*отметить знаком «+» в нужной графе

Общая характеристика студента:

Руководитель практики от предприятия _____ (подпись) _____ (ф.и.о.)

М.П.

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

ДНЕВНИК

прохождения _____ практики
студента _____ курса _____ группы
специальность/направление, профиль

факультет _____

(фамилия, имя, отчество)

Место прохождения практики: _____
(название организации)

Сроки прохождения практики: _____

1. Студент _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)
2. Руководитель практики от института
_____ (должность) _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)
3. Руководитель практики от предприятия, организации
_____ (должность) _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ
НА ПЕРИОД ПРАКТИКИ**

Индивидуальные задания по

_____ практике:

№п/п	Задание
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Руководитель практики от института:

(подпись)

(Ф.И.О.)

