

**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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Для специальности:  
*43.02.11 Гостиничный сервис*

Квалификация выпускника:  
*Менеджер*

Казань 2019

Программа учебной 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 2014г., № 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 .....	8
4.1. Общие требования к организации практики .....	8
4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики .....	9
4.3. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы.....	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ.....	12
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 .....	16
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня освоения компетенций.....	20
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	21
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	23
ПРИЛОЖЕНИЕ В .....	24

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

## 1.1. Место практики в структуре образовательной программы

Программа учебной практики является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Учебная практика 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

Учебная практика 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):

<b>ОК</b>	<b>Наименование результатов практики</b>
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
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 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

профессиональных компетенций (ПК):

<b>ПК</b>	<b>Наименование результатов практики</b>
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК1.2.	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, 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, ОК4, ОК6,	Ознакомиться с организацией службы приема и размещения, рабочим местом и администратора	Тема: Структура службы приема и размещения. Организация рабочего места специалиста службы приема и размещения.	4
ОК1, ОК4, ОК6, ПК 1.1, ПК 1.2	Рассмотреть правила приема и оформления заказа от потребителя на бронирование гостиничных услуг, какие данные необходимо взять у потребителя, чтобы качественно провести бронирование	Тема: Правила оформления заявки на бронирование мест в гостинице от индивидуальных туристов. Документация службы бронирования	6
ОК 1, ОК4, ОК6, ПК 1.2	Осваивать навыки бронирования и ведения документации	Тема: Ознакомиться с правилами бронирования и ведения документации.	12
ОК 1, ОК3, ОК4, ОК6, ПК 1.3, ПК2.2	Осваивать навыки предоставления информации о гостиничных услугах	Тема: Предоставление информации о гостинице и услугах	6

ОК 1, ОК4, ОК6, ПК2.3	Изучить правила заключения договоров об оказании гостиничных услуг	Тема: Виды соглашений (договоров) об оказании гостиничных услуг, правила их составления, порядок согласования и подписания	6
ОК1, ОК4, ОК6, ПК 2.1	Изучить правила оформления документов по приему, регистрации и размещению гостей	Тема: Оформление документов в процессе регистрации гостя	12
ОК1, ОК4, ОК6, ПК 2.5	Ознакомиться с правилами составления счетов и правила организации отъезда гостей	Тема: Подготовка счетов и организация отъезда гостей.	12
ОК 1, ОК4, ОК6, ПК 2.6	Ознакомиться с обязанностями ночного портье.	Тема: Ночной аудит: значение, порядок проведения. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Требования к персоналу.	6
ОК 1, ОК4, ОК6	Самостоятельная работа практиканта (оформление отчета и дневника по практике)		4
Защита отчета по практике			2
<b>Всего</b>			<b>72</b>

### **Учебное (индивидуальное) задание на период учебной практики**

1. Ознакомиться с нормативными документами, регламентирующими профессиональную деятельность, с должностными инструкциями сотрудников службы приема и размещения(администратора).Ознакомление с предприятием, с организационной структурой, внутренним распорядком;
2. Ознакомиться со структурой службы приема и размещения, рабочим местом администратора;
3. Ознакомиться с правилами приема и оформления заказа от потребителя на бронирование гостиничных услуг.
4. Ознакомиться с правилами бронирования и ведения документации.
5. Информировать потребителя о бронировании основных и дополнительных услуг.
6. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
7. Изучить правила заключения договоров об оказании гостиничных услуг.
8. Изучить правила оформления документов по приему, регистрации и размещению гостей.

9. Ознакомиться с правилами составления счетов и правила организации отъезда гостей.

10. Ознакомиться с обязанностями ночного портье.

## **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 учебной 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 учебной практики, с положением об аттестации по итогам каждого этапа учебной 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 учебной 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**

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 *тренинговый кабинет службы приема и размещения гостей.*

*Оборудование тренингового кабинета:*

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;

Столы аудиторные двухместные;

Стулья стандарт;

Стулья ученические.

*Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:*

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;

Стенд «Виды туристских продуктов».

*Оборудование, технические средства обучения:*

Стойка ресепшн угловая;

Кровати;

Тумбы прикроватные;

Шкаф для одежды;

Комод;

Телевизор;

Душевая кабина;

Коврик для ванной;

Раковина;

Унитаз;

Занавески;

Карнизы;

Комплекты постельного белья;

Одеяла;

Одеяла цветное;

Подушки;

Покрывала;

Полотенца;

Простыни;

Системный блок;

Монитор.

Переносное мультимедийное оборудование.

#### **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.]. — Москва : КноРус, 2016. — 167 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/918753>

#### **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. Система тестирования INDIGO.
3. Консультант + версия проф.
4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox.

##### **Интернет-ресурсы:**

- 1) [www.russiaturism.ru](http://www.russiaturism.ru) – официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации
- 2) [tourism.tatarstan.ru](http://tourism.tatarstan.ru) – официальный сайт Государственного комитета по туризму Республики Татарстан
- 3) [mdms.tatarstan.ru](http://mdms.tatarstan.ru) – официальный сайт министерства по делам молодёжи и спорту Республики Татарстан
- 4) [турбрендроссии.рф](http://турбрендроссии.рф) – официальный сайт всероссийского конкурса «Туристический брэнд России»

- 5) [www.visit-russia.ru](http://www.visit-russia.ru) – сайт профессионального объединения в сфере российско-китайского туризма «Мир без границ»
- 6) [mkrf.ru](http://mkrf.ru) – официальный сайт министерства культуры Российской Федерации
- 7) [www.minsport.gov.ru](http://www.minsport.gov.ru) – официальный сайт министерства спорта Российской Федерации
- 8) классификация-туризм.рф – федеральный перечень туристских объектов
- 9) [booking.com](http://booking.com) – онлайн бронирование отелей
- 10) [oktogo](http://oktogo) - онлайн бронирование отелей
- 11) [ostrovok.ru](http://ostrovok.ru) - онлайн бронирование отелей

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

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

Результаты учебной 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 учебной 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
- требования к персоналу
- 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 этапы 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 (Приложение Б).

Отчет о учебной 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 учебной практике должен содержать:

Дневник учебной 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	ПК 1.1. ПК1.2 ПК 1.3 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
<b>3.</b>	<b><i>Завершающий этап</i></b>		
	Подготовка отчета и защита результатов прохождения практики	ОК 1, ОК3, ОК4, ОК6,	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
Всего:						65

### Шкала оценивания

<b>Оценка</b>	<b>Баллы</b>	<b>Уровень освоения компетенции</b>
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 учебной 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 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 личного развития			
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями			

\*отметить знаком «+» в нужной графе





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<br>от института                |           |
| _____   | _____     |
| (должность)   | (Ф.И.О.)  |
|   | (подпись) |
| 3. Руководитель практики<br>от предприятия, организации |           |
| _____   | _____     |
| (должность)   | (Ф.И.О.)  |
|   | (подпись) |

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ  
НА ПЕРИОД ПРАКТИКИ**

Индивидуальные задания по

\_\_\_\_\_ практике:

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

Руководитель практики от института:

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)



