

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

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (25627  
ПОРТЬЕ)**

Специальность:  
*43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация:  
*Специалист по гостеприимству*

Казань, 2021

Программа производственной практики ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье) 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.....	6
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ .....	6
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	7
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ .....	14
4.1. Общие требования к организации практики .....	14
4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики .....	15
4.3. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы.....	16
4.4. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» .....	18
4.5. Особенности проведения практики для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ.....	19
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ. 19	
6.1. Процедура оценивания результатов прохождения практики.....	21
6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения компетенций .....	22
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня освоения компетенций.....	27
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	32
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	33
ПРИЛОЖЕНИЕ В .....	34

# 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.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портъе)» 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; 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:**

осуществлении действий по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;

встрече и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

вводе данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

выдаче зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения

информировании гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

**уметь:**

осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;

регистривать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;

информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проходам гостей

**знать:**

функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;

стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания;

правила работы с информационной базой данных гостиницы;

принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации и размещения гостей;

правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;

критерии и показатели качества обслуживания;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

категории гостей и особенности их обслуживания

правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

правила поведения в конфликтных ситуациях;  
правила работы с возражениями гостей

### 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.

профессиональных компетенций (ПК):

ПК	Наименование результатов практики
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
<b>Организационный этап</b>			
ОК 01., ОК02., ОК 03., ОК04.	<p><b>Ознакомление с целями, задачами и содержанием практики.</b> Составить индивидуальный план прохождения производственной практики</p> <p>Ознакомиться с мерами по обеспечению безопасности, правилами поведения в экстренных случаях и действиями сотрудников в зависимости от возникшей ситуации (пожар, стихийные бедствия, авария, террористический акт или его угроза</p> <p><i>Знакомство со спецификой деятельности на базе практики</i></p>	<b>Инструктаж по технике безопасности</b>	5/5
<b>Раздел 1. Общая характеристика предприятия</b>			
ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3.	-изучить функциональную организационную структуру управления гостиничным предприятием-дать сведения об исполнителе, о присвоении предприятию соответствующей категории (если она присваивалась); о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям; о номере лицензии, сроке её действия, об органе, выдавшем лицензию и т.п. охарактеризовать основные службы гостиницы.	Тема 1.1 Организационно-правовая форма деятельности предприятия	5/5
ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3	Изучить: - организацию номерного фонда гостиницы, виды номеров, их соответствие требованиям к площади, техническому оснащению; - сантехническое оборудование гостиничного номера Определить качественные показатели оборудования гостиничного номера: соответствие требованиям к мебели, аксессуарам, ковровым покрытиям, занавесям, постельным принадлежностям.	Тема 1.2 Организация номерного фонда гостиницы	5/5
<b>Раздел 2. Общие требования к организации работы</b>			
ОК 01-ОК10.	Изучить:	Тема 2.1	5/5

ПК 1.2., ПК 1.3.	<p>-оборудование и технологию работы службы портье;</p> <p>-виды документации службы приема и размещения;</p> <p>-функции и этапы работы портье;</p> <p>-порядок оформления и регистрации иностранных граждан в гостинице;</p> <p>-правила расчетов с клиентами;</p> <p>-правила обеспечения сохранности ценных вещей, денег и документов клиентов гостиницы в соответствии с законодательством.</p> <p>получить навыки работы с документами, удостоверяющими личность клиента;</p> <p>-оформить поселение гостя и заполнить необходимую документацию в соответствии с требованиями гостиницы;</p> <p>-получить навыки работы с ключами от номеров гостей;</p> <p>-оформить выезд гостя в соответствии с существующими в гостинице правилами;</p> <p>-получить навыки заполнения карты движения номерного фонда;</p> <p>-получить навыки передачи смены администратора</p>	Технические и технологические аспекты работы службы портье	
ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3.	<p>Изучить:</p> <p>-стандарт технологии обслуживания: приема гостей, отъезда гостя, прием групп, обслуживания иностранных граждан, гостевой сервис, прием сообщений.</p> <p>-стандарты внешнего вида персонала.</p> <p>-стандарты поведения работников службы приема и размещения.</p> <p>-стандарт телефонного этикета</p> <p>-составить профессиональный профиль должности «портье стойки приема и размещения»;</p> <p>-получить навыки общения с гостями отеля;</p> <p>-получить навыки телефонных переговоров с клиентами;</p> <p>-провести хронометраж поселения, отъезда, оформить протоколом, сравнить с рекомендуемыми нормативам</p>	Тема 2.2 Стандарты обслуживания	5/5
ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3.	<p>Изучить:</p> <p>-структурную организацию службы бронирования;</p> <p>-требования оформления и обработки</p>	Тема 2.3 Технические и технологические	5/5



	<p>заявки на бронирование, аннуляции;</p> <p>-требования к оформлению групповой заявки;</p> <p>-регистрация брони, оплата за бронирование и проживание в гостинице: наличный расчет, кредитные карточки, безналичный расчет;</p> <p>-порядок взаимодействия с другими службами</p> <p>-получить навыки приема заявки на бронирование номера;</p> <p>-произвести предварительный расчет стоимости проживания;</p> <p>-оформить документы на бронирование и выставить счет заказчику номера;</p> <p>-получить навыки оформления документов на аннуляцию брони;</p> <p>-заполнить журнал бронирования</p>	аспекты работы службы	
Раздел 3. Кадровая политика службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3	<p>Изучить:</p> <p>Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии от 7 мая 1999 г. (НЦПИ)</p> <p>Провести анализ функциональных обязанностей персонала службы в соответствии с квалификационными требованиями (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии от 7 мая 1999 г. (НЦПИ)</p>	<p>Тема 3.1</p> <p>Требования к обслуживающему персоналу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	5/5
ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3	<p>Ознакомиться с методами повышения эффективности использования персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Аттестация персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>Тема 3.2</p> <p>Пути повышения эффективности использования персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	5/5
ОК 01-ОК10. 1.2., ПК 1.3.	Разработать программу кросс-тренинга для персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<p>Тема 3.3</p> <p>Повышение качества предоставляемых услуг</p>	5/5
Раздел 4. Охрана труда и техника безопасности			
ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3	<p>Изучить:</p> <p>Заболевания, представляющие особую опасность для персонала гостиниц.</p> <p>Практическое задание: Разработать рекомендации для защиты от заболеваний, передающихся через кровь</p>	<p>Тема 4.1</p> <p>Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь</p>	5/5

ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3	Изучить: Инструкции по охране труда и технике безопасности Практическое задание: Провести инструктаж по охране труда и технике безопасности для сокурсников перед уходом на производственную практику.	Тема 4.2 Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием	5/5
ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3	Изучить: -инструкции по технике безопасности и охране труда портье; -правила поведения портье в случае возникновения нештатных ситуаций; -правила поведения портье в случае неадекватного поведения гостей; -пути эвакуации на случай возникновения нештатной ситуации Практическое задание: -пройти инструктаж по ТБ; -составить памятку для портье о правилах техники безопасности; -составить инструкцию по организации безопасности портье на рабочем месте; -разработать инструкцию по правилам поведения портье при возникновении нештатных ситуаций в гостинице (пожар, землетрясение и т.д.)	Тема 4.3 Охрана труда портье и техника безопасности при работе в гостинице	5/5
ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3	Изучить: -правила взаимоотношений портье с клиентами гостиницы: стандарты приема, отъезда, телефонного этикета и т.д. Практическое задание: - 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	Тема 4.5 Правила поведения администратора и организация взаимоотношений с клиентами гостиницы	5/5
Раздел 5. Технология работы портье			
ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3	Изучить: -оборудование и технологию работы службы портье; -виды документации службы приема и размещения; -функции и этапы работы портье; -порядок оформления и регистрации иностранных граждан в гостинице; -правила расчетов с клиентами; -правила обеспечения сохранности ценных вещей, денег и документов	Тема 5.1 Технические и технологические аспекты работы службы портье	5/5

	<p>клиентов гостиницы в соответствии с законодательством.</p> <p>Практическое задание:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-получить навыки работы с документами, удостоверяющими личность клиента;</li> <li>-оформить поселение гостя и заполнить необходимую документацию в соответствии с требованиями гостиницы;</li> <li>-получить навыки работы с ключами от номеров гостей;</li> <li>-оформить выезд гостя в соответствии с существующими в гостинице правилами;</li> <li>-получить навыки заполнения карты движения номерного фонда;</li> <li>-получить навыки передачи смены администратора</li> </ul>		
<p>ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3</p>	<p>Получение первоначального представления о предоставлении гостю информации о гостиничных услугах:</p> <p>Подготовка проекта доски объявлений для передачи необходимой информации клиентам; вид информации – по выбору студента, исходя из функционального назначения гостиницы; Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги.</p>	<p>Тема 5.2 Предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</p>	<p>5/5</p>
<p>ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3</p>	<p>Ведение счетов гостей и кассовой книги. Оформление документов в модельной ситуации: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Процедуры подготовки счета и принятия оплаты в модельной ситуации; Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации по образцу. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание.</p>	<p>Тема 5.3 Подготовки счетов и организации отъезда гостей;</p>	<p>5/5</p>
<p>ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3</p>	<p>Описать особенности приема, регистрации и размещения гостей/туристских групп/ иностранных туристов: правила встречи и приветствия, регистрации и размещения</p> <p>Подготовить устную беседу - модельную ситуацию, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо выявить запросы гостя: характер размещения: при предварительном</p>	<p>Тема 5.4 Особенности приема гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)</p>	<p>5/5</p>

	<p>заказе мест/ без предварительного резервирования мест, стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты.</p> <p>Оформить документы по предоставлению основных и дополнительных услуг в соответствии с прейскурантом цен на услуги:</p> <p>Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.</p> <p>1. В отчете показать особенности приема, регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила встречи и приветствия, регистрации и размещения.</p> <p>2. В отчет приложить документы приема и регистрации на размещение.</p> <p>3. В отчет приложить документы по предоставлению основных и дополнительных услуг.</p>		
<p>ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3</p>	<p>Предоставление информации готовится в виде устной беседы в модельной ситуации, и выполняется двумя студентами, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье.</p> <p>В ходе беседы необходимо информировать гостя о наличии мест, цене номеров, перечне услуг, входящих в цену номера; порядке оформления проживания и оплаты услуг. Далее следует предложение дополнительных услуг: перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления проживания и оплаты услуг. В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техники безопасности в гостинице. Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете.</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя об услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице. В отчете показать варианты предоставления гостю информации о гостиничных услугах.</p>	<p>Тема 5.5 Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности</p>	<p>5/5</p>
<p>ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3</p>	<p>Подготовить модельную ситуацию ночного аудита и передачи дел по окончании смены: определить перечень работ, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов</p> <p>Отработка навыков проведения ночного</p>	<p>Тема 5.6 Выполнение обязанностей ночного портье</p>	<p>5/5</p>

	<p>аудита и передачи дел по окончании смены: Подготовка выезда гостей. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание.</p> <p>1.В отчете показать варианты работ в качестве ночного портье; показать, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов.</p> <p>2.В отчет приложить документы по процессу: примеры заполнения картотеки гостей; кассовой книги.</p> <p>3 Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах в ночное время</p>		
<p>ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3</p>	<p>Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей:</p> <p>1.В отчете показать варианты расчета с гостями и принятия оплаты.</p> <p>2.В отчет приложить копии счетов гостей. 3.Освоение технологий расчета с клиентами при наличной оплате</p> <p>4.Освоение правил оформления правил счетов госте и расчетов с ними</p> <p>5.Оформление документов начисление на счета гостей за дополнительные услуги</p> <p>6.Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации</p> <p>7.Расчет стоимости пакета гостиничных услуг.</p>	<p>Тема 5.7 Оформление и подготовка счета гостей и проведение расчёта с ними</p>	<p>5/5</p>
<p>Заключительный этап.</p>			
<p>ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3</p>	<p>Виды работ. 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. Подготовка и защита отчета по практике</p>	<p>Систематизация и оформление документов по производственной практике</p>	<p>5/5</p>
<p>ОК 01-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3</p>	<p>Виды работ: защита отчета по производственной практике передача документов по практике на кафедру менеджмента и торгового дела;</p>	<p>Аттестация по итогам практики</p>	<p>3/3</p>

	участие в кафедральной конференции студентов по итогам производственной практики		
Итого:			108

Типовой перечень индивидуальных заданий для производственной практики, (проводимой в форме практической подготовки)

В процессе производственной практики необходимо выполнить следующие индивидуальные задания:

Изучить:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

#### **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, 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.

*Требования к руководителям практики от организации:*

- изучить программу учебной 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 лаборатория «Учебный Гостиничный номер».

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;  
Столы аудиторные двухместные;  
Стулья стандарт;  
Стулья ученические .

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.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;  
Стенд «Виды туристских продуктов».

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. 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).

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).

#### **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	ОК 1, ОК2, ОК 3 ОК4,	Отчет по практике с описанием

	фактического материала. Анализ полученной информации, подготовка отчета по практике, получение характеристики аттестационного листа	ОК 5, ОК6 , ОК 9, ОК 10, ПК 1.2, ПК 1.3	выполненных заданий
3.	<i><b>Завершающий этап</b></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 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
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	Верно и в полном объеме может контролировать	С незначительными замечаниями может контролировать	На базовом уровне, с ошибками может контролировать	Не может контролировать текущую	5

	работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	
Всего:						50

#### Шкала оценивания

<b>Оценка</b>	<b>Баллы</b>	<b>Уровень освоения компетенции</b>
отлично	от 43 до 50 баллов	высокий
хорошо	от 36 до 42 баллов	средний
удовлетворительно	от 25 до 35 баллов	низкий
неудовлетворительно	ниже 25	недостаточный

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

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

1. Сфера компетенции администратора, портье.
2. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей
3. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами
4. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров,
5. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей
6. Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.
7. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.
8. Порядок передачи дел по окончании смены.
9. Содержание отчета о смене
10. Основные функции администратора, портье.
11. Процедура регистрация гостей.
12. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест
13. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.
14. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер
15. Особенности регистрации разных категорий гостей: не имеющих брони,
16. Особенности регистрации разных категорий гостей: туристических групп,
17. Особенности регистрации разных категорий гостей: иностранных граждан.
18. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.
19. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, дорожных чеков, наличными.
20. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.
21. Предоставление информации, предоставляемой гостю и её объем.
22. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
23. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
24. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.

25. Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.
26. Культура обслуживания гостей.
27. Специфика обслуживания в гостинице.
28. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
29. Работа с жалобами клиентов.
30. Система социально-культурных мер, исключая конфликтные ситуации при обслуживании гостей.

## ВОПРОСЫ

### К СОБЕСЕДОВАНИЮ ПО ИТОГАМ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ ПО ПМ 05

1. Классификация гостиниц (по функциональному назначению)
2. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
3. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.
4. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.
5. Служба по работе с клиентами: безопасность гостей.
6. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда
7. Особенности регистрации разных категорий гостей: туристических групп,
8. Особенности регистрации разных категорий гостей: иностранных граждан.
9. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.
10. Основные теории мотивации и управление стимулами
11. Контроль как функция менеджмента: понятие, виды и место в системе управления
12. Менеджер: понятие, личные и деловые качества.
13. Стили управления, их содержание и условия реализации. Деловой этикет менеджер
14. Методы управления. Характеристика административно-правовых методов
15. Понятие, роль, функции решений в процессе управления.
16. Классификация и типология управленческих решений.
17. Оценка эффективности управленческих решений.
18. Технология разработки управленческих решений.
19. Персонал предприятия как объект управления; место и роль управления персоналом в системе управления организацией.
20. Критерии и методы оценки (балльный, рейтинговый и др.) деятельности управленческих кадров: специалистов, служащих и руководителей.
21. Распорядительные документы – постановления, решения, приказы, распоряжения, сущность и назначение.

- 22 Информационно-справочные документы, сущность, виды.
- 23 Этические нормы при составлении делового письма
- 24 Табель учета рабочего времени и расчета заработной платы, операции при оформлении сотрудника на рабочее место.
- 25 Основные направления работы с персоналом.
- 26 Критерии подбора персонала в подразделение организации.
- 27 Обучение персонала в организации, методы обучения.
- 28 Организация работы командой.
- 29 Оценка результатов работы персонала.
- 30 Пути повышения производительности труда.

#### Критерии оценки:

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

Оценка «незачтено» 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.

### СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ К СОБЕСЕДОВАНИЮ ПО ИТОГАМ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### Задание 1 .

Проанализируйте приведенные ниже правила укрепления группового единства и морали, предлагаемые руководителям для работы с формальной группой, оцените их эффективность и приведите примеры. Дополните правила.

Правила укрепления группового единства и морали руководителем:

1. Помогите группе испытать общий успех.
2. Необходимо укрепить доверие членов группы друг к другу и к ее лидеру.
3. Культивируйте чувство принадлежности к группе, активно привлекайте членов группы к общим мероприятиям.
4. Заботьтесь о том, чтобы принадлежность к группе доставляла радость и отвечала стремлениям к престижу.
5. Поддерживайте веру в реальность стоящих перед группой целей.

Задание 2. Сформулируйте и опишите квалификационные требования к кандидату на замещение вакантной должности.

Формулируя требования, следует отразить следующие характеристики:

- физические данные;
- квалификация, уровень образования;
- интеллектуальный уровень;
- необходимые способности;
- личные интересы;
- черты характера;
- мотивация;
- другие условия.

### Практическое задание 3

Постарайтесь сформулировать мотивы своего поведения в организации. Определите, какие действия руководства по отношению к Вам можно отнести к мотивированию? Оцените, способствуют ли они удовлетворению Ваших потребностей и интересов? Как Вы считаете, сказывается ли это на конечных результатах деятельности организации?

### Практическое задание 4

Постарайтесь оценить эффективность контроля, осуществляемого в Вашей организации, с учетом рассмотренных требований. Какие из них не выполняются? Как это отражается на результатах Вашей работы и деятельности всей организации или ее подразделений?

### Практическое задание 5

Вспомните, применяются ли в Вашей организации какие-либо нестандартные, «свежие» формы морального стимулирования? Нет? Тогда попробуйте разработать парочку новых инструментов. Не сдерживайте фантазию в поисках своего ноу-хау, дерзайте!

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

Оценка «отлично» - выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру 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 дневник, отчет о прохождении практики; имеет отличный аттестационный лист - характеристику практики; в отчете в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; но получил 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 дневник, отчет о прохождении практики; но получил 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 практики, не подготовил отчета, допускал большое количество пропусков, 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.