

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

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

Специальность:

*43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация:

*Специалист по гостеприимству*

Казань, 2021

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

**Программа:**

**согласована с представителями работодателей:**

Генеральный директор ООО «Казань Отель групп»

  
А.В. Шульников  


Заместитель директора Гостиница "Особняк на Театральной" ООО "Персеида" Р.М. Хуснутдинова

  


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

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ .....  | 4  |
| 1.1. Место практики в структуре образовательной программы.....   | 4  |
| 1.2. Цели и задачи практики.....   | 4  |
| 1.3. Объем практики, продолжительность и сроки проведения практики.....  | 5  |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ .....   | 5  |
| 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....  | 6  |
| 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ .....   | 10 |
| 4.1. Общие требования к организации практики .....   | 10 |
| 4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики .....  | 11 |
| 4.3. Перечень нормативных правовых документов, основной и<br>дополнительной учебной литературы.....  | 12 |
| 4.4. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных,<br>информационных справочных систем ресурсов информационно-<br>телекоммуникационной сети «Интернет» ..... | 14 |
| 4.5. Особенности проведения практики для обучающихся из числа инвалидов<br>и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....  | 15 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ.....   | 15 |
| 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ<br>ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ. 18   |    |
| 6.1. Процедура оценивания результатов прохождения практики.....  | 18 |
| 6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения<br>компетенций .....  | 19 |
| 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для<br>оценки уровня освоения компетенций.....  | 24 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ А .....   | 40 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....  | 41 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ В .....   | 42 |

# 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 43.02.14 Гостиничное дело

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

## 1.2. Цели и задачи практики

Учебная 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 учебной практики:

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

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

**иметь практический опыт в:**

разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

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

**уметь:**

планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

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

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

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

**знать:**

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

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

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

| Показатели  | Объем часов / продолжительность |        |
|---|---------------------------------|--------|
|   | часов                           | недель |
| Всего, в том числе:   | 36/36                           | 1      |
| в рамках освоения профессионального модуля:                   | 36/36                           | 1      |
| Форма проведения, в том числе в форме практической подготовки | концентрированная               |        |
| Сроки (период) проведения                                     | 2 курс, 4 семестр               |        |

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ**

Результатом практики является освоение общих компетенций (ОК):

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

|       |  |
|-------|--|
| ОК 9  | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.              |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.               |

профессиональных компетенций (ПК):

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

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание учебной 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 |
|---|---|--|------------------|
| ОК 01., ОК02., ОК03., ОК0 4., ОК 06., ОК07., ОК 10., ПК1.1., ПК 1.2., ПК 1.3.                     | Знакомство с видами профессиональной деятельности и профессиональными компетенциями. Рассмотрение форм организации труда, режима работы и правил внутреннего распорядка на учебной практике.<br>Прохождение вводного инструктажа по охране труда и пожарной безопасности.   | Тема 1.1. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности   | 2/2              |
| ОК01., ОК02.; ОК03.; ОК04.; ОК06.; ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 10., ОК 11 ПК 1.1.; ПК1.2.; ПК1.3.; | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ<br>Составление и обработка документации по загрузке | Тема 1.2 Служба приема и размещения: цели и задачи службы; организационная структура службы (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу, заведующий корпусом и т. д); совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов, активация электронного ключа от | 4/4              |

|  |   |   |     |
|--|---|---|-----|
|  | номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.   | номера, прием заявок на бронирование, типы бронирования и их особенности. техника безопасности;   |     |
| OK01., OK02.;<br>OK03.;<br>OK04.;OK06.; OK007., OK 08., OK 09., OK 10., OK 11<br>ПК 1.1.; ПК1.2.;<br>ПК1.3.; | Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.<br>Телефонная служба, возможности, учет звонков клиентов.<br>Принятие эффективного управленческого решения<br>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги<br>Формы и методы контроля<br>Процесс формирования кадров предприятия. Планирование численности персонала  | Тема 1.3 Организация труда службы приема и размещения гостей.<br>Характер выполняемых работ (услуг).<br>Организационная структура подразделений организации.<br>График выхода работников на работу, учет рабочего времени   | 2/2 |
| OK01., OK02.;<br>OK03.;<br>OK04.;OK06.; OK07., OK 08., OK 09., OK 10., OK 11<br>ПК 1.1.; ПК1.2.;<br>ПК1.3.;  | Регламент процесса обслуживания на этажах<br>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.<br>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей<br>Процедура выписки из номера.<br>Порядок расчета за проживание, за дополнительные и платные услуги.<br>Категории жалоб в гостиничном деле. Правила поведения при рассмотрении жалоб.<br>Порядок организации оформления непредвиденных ситуаций.<br>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). | Тема 1.4 Рабочие процедуры в службе инженерно-технического обеспечения<br>Цели и задачи службы;<br>организационная структура службы;<br>виды проводимых работ по поддержанию систем в рабочем состоянии (текущее обслуживание и ремонт, профилактическое обслуживание, капитальный ремонт и замена оборудования, модернизация).<br>Влияние службы на всю работу гостиницы, в том числе экономический эффект (рациональное использование ресурсов, экономия, новая техника и технологии) | 4/4 |

|  |  |   |            |
|--|--|---|------------|
|  | <p>Способы обеспечения безопасности гостей и их вещей, а также работников гостиницы и имущества.</p> <p>Правила поведения в экстренных случаях и действия работников в зависимости от возникшей ситуации (пожар, стихийные бедствия, авария, террористический акт или его угроза, хулиганство, болезнь клиента и пр.)</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Поиск возможностей по повышению рентабельности работы гостиницы.</p> |   |            |
| <p>OK01., OK02.;<br/>OK3.; OK4.;OK6.;<br/>OK 07., OK 08.,<br/>OK 09., OK 10.,<br/>OK 11<br/>ПК 1.1.; ПК1.2.;<br/>ПК1.3.;</p> | <p>Оформление и подготовка счетов гостей</p> <p>Цели и задачи службы; организационная структура службы составление договоров и работа с клиентами; поиск и привлечение клиентов; способы оплаты (наличные, безналичные, кредитные карточки); влияние службы на работу гостиницы (конкурентные цены, скидки, привлечение клиентов).</p> <p>Взаимосвязь с другими подразделениями; рекламная деятельность.:</p>  | <p>Тема 1.5 Коммерческо-административная служба</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</p>              | <p>4/4</p> |
| <p>OK01., OK02.;<br/>OK03.;<br/>OK04.;OK06.; OK 07., OK 08., OK 09., OK 10., OK 11<br/>ПК 1.1.; ПК1.2.;<br/>ПК1.3.;</p>      | <p>Учет проводимых финансовых операций</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>   | <p>Тема 1.6 Финансовая служба и бухгалтерия</p> <p>Формирование достоверной бухгалтерской отчетности</p>  | <p>2/2</p> |
| <p>OK01., OK02.;<br/>OK03.;<br/>OK04.;OK06.; OK 07., OK 08., OK 09., OK 10., OK 11<br/>ПК 1.1.; ПК1.2.;<br/>ПК1.3.;</p>      | <p>Способы обеспечения безопасности гостей и их вещей, а также работников гостиницы и имущества;</p> <p>Исследование культуры предпринимательства</p> <p>Проведение анализа коммерческой деятельности предпринимателя (дискуссия)</p> <p>Рассмотрение порядка</p>  | <p>Тема 1.7 Служба контроля и безопасности</p> <p>Цели и задачи службы; организационная структура службы</p> <p>техническое обеспечение службы.</p> | <p>2/2</p> |



|   |   |   |     |
|---|---|---|-----|
|   | организации оформления непредвиденных ситуаций.   |   |     |
| ОК01., ОК02.;<br>ОК03.; ОК04.,<br>ОК06.; ОК 07., ОК<br>08., ОК 09., ОК<br>10., ОК 11<br>ПК 1.1.; ПК1.2.;<br>ПК1.3.; | Правила приема и сдачи номера.<br>Рассмотрение требований к уборке коридоров, служебных помещений, кабинок лифтов, холлов, лестничных зон.<br>Исследование порядка организации хранения, выдачи и приемки материального имущества (одноразового и многоразового использования).<br>Рассмотрение организации работ по подготовке номера к заселению<br>Организация порядка по организации стирки белья | Тема 1.8 Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания:<br>Цели и задачи службы.<br>Организационная структура службы (заведующий корпусом, горничные. Кастелянша, кладовщики, уборщики служебных помещений и лифтов и их функциональные обязанности).<br>Особенности оснащения и уборки номера в зависимости от его категории. | 6/6 |
| ОК01., ОК02.;<br>ОК03.; ОК04.,<br>ОК06.; ОК 07., ОК<br>08., ОК 09., ОК<br>10., ОК 11<br>ПК 1.1.; ПК1.2.;<br>ПК1.3.; | Исследование технологии, организации, подготовки по проведению анимационных программ<br>Организация дополнительных услуг в рамках гостиничного анимационного мероприятия<br>Составление экскурсии по городу   | Тема 1.9 Организация досуга клиентов отеля<br>Элементы анимации в экскурсии.<br>Вовлечение экскурсантов в экскурсионный процесс.<br>Тематичность экскурсионных услуг.<br>Виды организационных встреч. Тенденции в организации конференций, собраний, выставок.  | 4/4 |
| ОК01., ОК02.;<br>ОК03.; ОК04.,<br>ОК06.; ОК 07., ОК<br>08., ОК 09., ОК<br>10., ОК 11<br>ПК 1.1.; ПК1.2.;<br>ПК1.3.  | Предпринимательство: формы партнерских связей (сотрудничество в предпринимательстве).<br>Дискуссия  | Тема 1.10 Управление изменениями в организации<br>Диагностические интервью. Работа с документацией предприятия. Выявление проблемного поля и работа с ним   | 6/6 |
| Всего   |   |   | 36  |

### Примерный перечень индивидуальных заданий:

1. Назовите важнейшие особенности взаимодействия персонала отеля с клиентами. Расскажите, что вы знаете о категории «трудных гостей». Какие типы трудных гостей выделяют?

2. Повременная оплата труда: сущность, формы и характеристика.

3. Сдельная оплата труда: сущность, формы, их характеристика.
4. Производительность труда; факторы на нее влияющие.
5. Создание предприятия и прекращение его деятельности в результате банкротства.
6. Внешние и внутренние факторы, влияющие на эффективность работы предприятий.
7. Сущность, принципы и методы планирования деятельности предприятия.
8. Система планов предприятия; их взаимосвязь.
9. Стратегическое планирование развития предприятия.
10. Ресурсы предприятия: трудовые, материальные, финансовые и информационные.
11. Информационная база, необходимая для анализа финансово-экономической деятельности предприятия.
12. Роль анализа в планировании и прогнозировании деятельности предприятия.
13. Основная и дополнительная заработная плата: ставки и расценки; премии и доплаты.
14. Система премирования на предприятии. Роль премии в стимулировании труда.
15. Формирование персонала. Подбор, расстановка и подготовка персонала.
16. Современные формы организации труда на предприятии.
17. Функции управления предприятием. Контроллинг и его роль в повышении эффективности деятельности предприятия.
18. Ценообразование в условиях рыночной экономики.

## **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 *организации деятельности сотрудников службы приема, размещения.*

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;

Столы аудиторные двухместные;

Стулья стандарт;

Стулья ученические;  
Рабочее место преподавателя

Оборудование, технические средства обучения:

Стойка ресепшн угловая;

Системный блок;

Монитор.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;

Стенд «Виды туристских продуктов».

Переносное мультимедийное оборудование: экран, проектор.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

телефон;

настенные часы;

факс;

копировальный аппарат;

стеллажи;

машинка для кредитных карт (имитация);

компьютерный терминал с принтером;

стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;

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

а) нормативные правовые документы:

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

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

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

б) основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление

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

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

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

в) дополнительная литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, 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. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505> (дата обращения: 21.08.2020).

6. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Кабушкин Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 413 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06991-2.—Текст : электронный // ЭБС

Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/931161> (дата обращения: 21.08.2020).

7. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. — ISBN 978-5-4365-5164-7.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/936360> (дата обращения: 21.08.2020).

8. Крючкова, Т.М. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Крючкова Т.М., Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2021.— 165 с. — ISBN 978-5-406-03848-2. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936927> (дата обращения: 22.08.2020).

9. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069788> (дата обращения: 21.08.2020).

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

11. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453934> (дата обращения: 21.08.2020).

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

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

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

2. Информационно-справочные системы

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

### 3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

### 4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

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

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

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

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

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

Контроль над ходом 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 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 учебной практики. Отчет должен состоять из ряда разделов и содержать иллюстративный материал в виде таблиц, схем, диаграмм, графиков. По каждому этапу студент должен кратко описать проблемные и анализируемые вопросы, которые сопровождаются подборкой



образцов документов и других материалов, соответствующих программе практике. Для раскрытия каждого этапа могут быть представлены примеры в виде таблиц, графиков и диаграмм, анализ полученных результатов.

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

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

Отчет по практике выполняется на листах формата А 4. Отчет должен быть написан технически грамотно, четко и сжато. Текст оформляется на одной стороне листа через полтора межстрочных интервала. Рекомендуемый шрифт 12-14 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 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 | ОК 1, ОК2, ОК 3 ОК4, ОК 5, ОК6 , ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3 | Отчет по практике с описанием выполненных заданий |
| <b>3.</b> | <b><i>Завершающий этап</i></b>  |   |   |
|           | Подготовка отчета и защита результатов прохождения практики   | ОК 1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК 9  | Отчет по практике                                 |

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

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

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

«Отлично» ставится обучающемуся, который выполнил в срок и на высоком уровне весь объем работы, требуемый планом практики, отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями и в установленный срок; дана положительная *Характеристики обучающегося с места прохождения практики.*

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

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

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

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

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

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

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

### Шкала оценивания

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

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

#### **ТЕМАТИКА ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ**

1. Рабочая сила на предприятии. Формирование численности работников действующих и вновь открываемых предприятий.
2. Повременная оплата труда: сущность, формы и характеристика.
3. Сдельная оплата труда: сущность, формы, их характеристика.
4. Производительность труда; факторы на нее влияющие.
5. Создание предприятия и прекращение его деятельности в результате банкротства.
6. Внешние и внутренние факторы, влияющие на эффективность работы предприятий.
7. Сущность, принципы и методы планирования деятельности предприятия.
8. Система планов предприятия; их взаимосвязь.
9. Стратегическое планирование развития предприятия.
10. Ресурсы предприятия: трудовые, материальные, финансовые и информационные.
11. Информационная база, необходимая для анализа финансово-экономической деятельности предприятия.
12. Роль анализа в планировании и прогнозировании деятельности предприятия.
13. Основная и дополнительная заработная плата: ставки и расценки; премии и доплаты.
14. Система премирования на предприятии. Роль премии в стимулировании труда.
15. Формирование персонала. Подбор, расстановка и подготовка персонала.
16. Современные формы организации труда на предприятии.
17. Функции управления предприятием. Контроллинг и его роль в повышении эффективности деятельности предприятия.
18. Ценообразование в условиях рыночной экономики.

#### **Критерии оценки за выполнения задания по учебной практике**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если раскрыты и точно употреблены основные понятия; сущность вопросов раскрыта полно, развернуто, структурировано, логично; использованы при ответе примеры, иллюстрирующие теоретические положения; представлены разные точки зрения на проблему; выводы обоснованы и последовательны; диалог с преподавателем выстраивается с обоснованием связи сути вопросов с



другими вопросами и разделами учебной дисциплины; полно и оперативно отвечает на дополнительные вопросы

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если частично раскрыты основные понятия; в целом материал излагается полно, по сути вопроса; использованы при ответе примеры, иллюстрирующие теоретические положения; выводы обоснованы и последовательны; выстраивается диалог с преподавателем по содержанию вопроса; ответил на большую часть дополнительных вопросов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если раскрыта только меньшая часть основных понятий; не достаточно точно употреблял основные категории и понятия; не достаточно полно и не структурировано отвечал по содержанию вопросов; не использовал примеры, иллюстрирующие теоретические положения; не рассматривал разные точки зрения на проблему; диалог с преподавателем не получился; возникли проблемы в обосновании выводов, аргументаций; не ответил на большинство дополнительных вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если не раскрыто ни одно из основных понятий; не знает основные определения категорий и понятий дисциплины; допущены существенные неточности и ошибки при изложении материала; практическое отсутствие реакции на дополнительные вопросы

## КЕЙС-ЗАДАЧИ

### Ситуация 1

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

#### Задание

- 1 Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

### Ситуация 2

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

#### Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

#### Ситуация 3

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

#### Задание

1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.
2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

#### Ситуация 4

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

#### Задание

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.
2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:
  - распределение обязанностей и определение степени ответственности
  - техника планирования и организации работы
  - техника анализа эффективности и результатов работы
  - помощь работникам в решении производственных проблем
  - анализ, возникших в ходе работы проблем
  - принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

#### Ситуация 5

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание.

1. Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?

2. Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?

3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Ситуация 6

В гостиницу «Лазурный берег»\*\*\*\* г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

1. Выявите нарушения в действиях администратора.

2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?

3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Ситуация 7

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

### Задание

1. Проанализируйте действия горничной: при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему; порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.
2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.
3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

### Ситуация 8

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

### Задание

1. Поясните обязанности работодателя и работника.
2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?
3. В чем заключается подготовка горничной к работе?
4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

### Ситуация 9

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

### Задание

1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.
2. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:
  - место расположения
  - уровень
  - ассортимент

- стоимость услуг
- ценовая политика на средства размещения.
- 3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

### Ситуация 10

В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

#### Задание

1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.
2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?
3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

### Ситуация 11

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

#### Задание

1. Дайте характеристику:
  - а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;
  - б) классификации номерного фонда гостиницы и предложите варианты размещения семьи;
2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

### Ситуация 12

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания

гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1. Перечислите функции службы приема и размещения.

2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность
- особенности профессиональных качеств
- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам

гостиницы.

Критерии оценки выполнения кейс-задачи

Оценка «отлично» выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует знание ранее изученных теоретических основ координации и контроля в организации, способен к критической оценке ситуаций на основе теоретических знаний, использует творческое мышление при решении проблемных ситуаций, объясняет собственную точку зрения, приводит примеры.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует знание ранее изученных теоретических основ координации и контроля в организации, способен к критической оценке ситуаций на основе теоретических знаний, объясняет собственную точку зрения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если обучающийся не демонстрирует знание ранее изученных теоретических основ координации и контроля в организации, но способен к критической оценке ситуаций на основе собственной точки зрения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует отсутствие знаний ранее изученных теоретических основ координации и контроля в организации, не способен к критической оценке предлагаемых ситуаций.

## ТИПОВОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ в том числе в форме практической подготовки

### ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1

Тема: «Организация и оформление рабочего места службы приема и размещения»

Цель – изучить порядок организации и оформления рабочего места службы приема и размещения

Содержание работы: организовать и оформить рабочее место службы приема и размещения в соответствии с заданными требованиями

Теоретическая часть:

Служба приема и размещения должна находиться в вестибюле гостиницы в непосредственной близости от входа. Рабочим местом большинства сотрудников СПиР является стойка — ресепшн (reception).

Традиционное и привычное место стойки — слева от входа в холл, однако она может располагаться и справа, и непосредственно напротив входа. Все это приемлемо и допустимо, если соблюдаются основные правила:

- стойка должна располагаться таким образом относительно входа, чтобы у сотрудников службы была беспрепятственная возможность видеть всех входящих и выходящих из гостиницы;

- стойка должна располагаться между центральным входом гостиницы и лифтами таким образом, чтобы со стойки сотрудник мог видеть весь путь гостя от момента входа в гостиницу до момента входа в лифт или номер.

Работа за стоячей стойкой является наиболее распространенной. При этом стойка должна быть оборудована следующими устройствами:

1. персональным компьютером с установленным на нем программным обеспечением для управления гостиницей (АСУ);
2. принтером, ксероксом, сканером;
3. авторизационной машиной для проката кредитных карт, которые предоставляются банками, выпускающими и обслуживающими кредитные карты;
4. электрическими прокатными машинами для создания копий пластиковых кредитных карт;
5. терминалом для создания электронных ключей при наличии в гостинице электронных замков;
6. детектором для просмотра денег;
7. калькулятором, желательна печатающий на бумаге все действия и результат;
8. цифровой многоканальной телефонной станцией,
9. ККМ или ящиком для наличных денег

Задачи:

1) Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- проработку учебного материала, изложенного в лекциях;
- ознакомление с рекомендованной литературой;
- рассмотрение соответствующего материала в Интернете и прессе;

2) Внимательно изучить стандартное оборудование стойки reception.

3) Быть готовыми к контрольной проверке знаний.

Методические указания по выполнению задания:

1. Внимательно изучить предложенные устройства;
2. Оборудовать и оформить, используя предложенные устройства, рабочее место сотрудника службы приема и размещения;

3. Прокомментировать свои действия в соответствии с функциональными обязанностями сотрудника службы приема и размещения.

#### Контрольные вопросы

1. Назовите функциональные обязанности сотрудника службы приема и размещения.

2. Перечислите устройства, составляющие стандартное оборудование стойки reception.

3. Какие функции выполняет авторизационная машина (терминал) для проката банковских карт?

4. Из каких соображений высота стойки reception со стороны гостя делается выше на 10 – 15 см. по сравнению с высотой стойки со стороны сотрудника?

5. Как расшифровывается название «POS – терминал»?

#### Критерии оценки по дисциплине

«5» (отлично): выполнены все задания практической (лабораторной) работы, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все задания практической (лабораторной) работы; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задания практической (лабораторной) работы с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания практической (лабораторной) работы; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы. даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.

#### ВОПРОСЫ

#### К СОБЕСЕДОВАНИЮ ПО ИТОГАМ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ВЫПОЛНЕНИЮ ОТЧЕТА

1 Процедура составления и обработки документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям

2 Возможности, учет звонков клиентов.

3 Принятие эффективного управленческого решения.

4 Формы и методы контроля

5 Процесс формирования кадров предприятия. Планирование численности персонала

6 Регламент процесса обслуживания на этажах.

7 Процедура выписки из номера. Порядок расчета за проживание, за дополнительные и платные услуги.

8 Категории жалоб в гостиничном деле. Правила поведения при рассмотрении жалоб.



- 9 Порядок организации оформления непредвиденных ситуаций.
- 10 Обязательный перечень платных и бесплатных услуг, предоставляемых гостям с учетом категории гостиницы.
- 11 Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей. Понятие гостиничного сервиса. Порядок приема, учета, исполнения и оплаты заказов.
- 12 Транспортные услуги (трансфер). Туристическо-экскурсионное обслуживание
- 13 Организация и предоставление SPA и бизнес-услуг.
- 14 Организация предоставления персональных и других дополнительных услуг. Виды «комплементов».
- 15 Взаимодействие с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
- 16 Учет имущества на этаже. Сроки и порядок проведения инвентаризации. Инвентаризационная опись. Порядок списания имущества гостиницы.
- 17 Организация работы камеры хранения. Правила работы с личными вещами гостей, забытыми ими в гостинице
- 18 Концепция безопасности гостиницы. Спецификация потенциальных угроз и их нейтрализация.
- 19 Рассмотрение организации работ по подготовке номера к заселению
- 20 Причины возникновения пожара. Устройства противопожарной сигнализации в гостиницах и система оповещения в случае возникновения пожара. Порядок проведения организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице. Основные рекомендации по мерам пожарной безопасности и правила поведения при пожаре в гостинице
- 21 Электробезопасность в гостиницах и правила пользования электрическим инвентарем.
- 22 Инструкция по санитарному содержанию производственных помещений и меры предосторожности при работе с грязным бельем.
- 23 Правила ношения спецодежды и порядок применения индивидуальных средств защиты .
- 24 Исполнительные, административные и организационные меры по обеспечению безопасности. Правила поведения персонала в чрезвычайных ситуациях.
- 25 Нововведения в организации и технологии коммерции, их роль в обновлении основных фондов, преобразовании форм организации и управления коммерческой деятельностью.

## ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ЗАДАНИЕ № 1 (выберите несколько вариантов ответа)

Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице:

- А) число гостиничных номеров;
- Б) число работников ;
- В) категория гостиницы;
- Г) месторасположение гостиницы.

ЗАДАНИЕ № 2 (выберите один вариант ответа)

Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:

- А) служба бронирования;
- Б) служба приема и размещения;
- В) поэтажная служба;
- Г) служба обслуживания.

ЗАДАНИЕ № 3 (выберите один вариант ответа)

Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:

- А) обслуживание гостей в ресторанах и барах;
- Б) обслуживание номерного фонда;
- В) регистрация гостей и предоставление необходимой информации;
- Г) снабжение гостиницы всем необходимым для поддержания её жизнедеятельности

ЗАДАНИЕ № 4 (выберите один вариант ответа)

Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:

- А) справа от входа в холл вестибюля;
- Б) слева от входа в холл вестибюля;
- В) в центральной части вестибюля;

ЗАДАНИЕ № 5 (выберите один вариант ответа)

Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 30 человек:

- А) 10 минут;
- Б) 15 минут;
- В) 28 минут;
- Г) 30 минут.

ЗАДАНИЕ № 6 (выберите один вариант ответа)

Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 100 человек:

- А) 30 минут;
- Б) 40 минут;
- В) 60 минут;

ЗАДАНИЕ № 7 (выберите один вариант ответа)

Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:

- А) общегражданский паспорт;
- Б) пенсионное удостоверение;
- В) свидетельство о рождении( до 14 лет);
- Г) водительские права.

ЗАДАНИЕ № 8 (выберите один вариант ответа)

Укажите срок предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина в территориальное подразделение УФМС:

- А) в течение 12 часов после регистрации;
- Б) в течение 24 часов после регистрации;
- В) в течение 36 часов после регистрации;
- Г) в течение 48 часов после регистрации.

ЗАДАНИЕ № 9 (выберите несколько вариантов ответа)

Укажите размер государственной пошлины за постановку на учет иностранных граждан и лиц без гражданства по месту пребывания:

- А) не взимается;
- Б) 5%;
- В) 10%;
- Г) 20%;

ЗАДАНИЕ № 10 (выберите один вариант ответа)

Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

- А) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания;
- Б) фамилия гостя, национальность;
- В) фамилия гостя, номер комнаты, образ жизни, привычки;
- Г) фамилия гостя, номер комнаты.

ЗАДАНИЕ № 11 (выберите один вариант ответа)

Укажите устройство, задействованное с компьютером, с помощью которого производится запись информации на магнитную полосу электронного ключа:

- А) энкодер;
- Б) декодер;
- В) детектор;
- Г) генератор.

ЗАДАНИЕ № 12 (выберите один вариант ответа)

Укажите срок, в течение которого Исполнитель (гостиница) обязан устранить недостатки оказанной услуги:

- А) 24 часа;
- Б) 12 часов;
- В) 6 часов;
- Г) 1 час.

ЗАДАНИЕ № 13 (выберите несколько вариантов ответа)

Укажите, что имеет право потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:

- А) безвозмездного устранения недостатков;
- Б) месяц бесплатного проживания в гостинице;
- В) уменьшение цены за оказанную услугу;
- Г) бесплатное питание в ресторане гостиницы.

ЗАДАНИЕ № 14 (выберите несколько вариантов ответа)

Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:

- А) позвонить горничной;
- Б) поставить в известность о случившейся потере службу безопасности, приема и размещения;
- В) поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы;
- Г) описать подробно содержимое багажа.

ЗАДАНИЕ № 15 (выберите несколько вариантов ответа)

Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:

- А) молчать;
- Б) не противоречить гостю;
- В) требовать указать причину жалобы;
- Г) высказать благодарность.

ЗАДАНИЕ № 16 (выберите несколько вариантов ответа)

В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:

- А) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
- Б) по желанию гостя;
- В) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока;
- Г) при изменении формы оплаты (с безналичного на наличный расчет).

ЗАДАНИЕ № 17 (выберите один вариант ответа)

В каких случаях используется система «Экспресс–оплата гостиничного счета»:

- А) при оплате ваучеров;
- Б) оплата наличными;
- В) при оплате депозитом;
- Г) при оплате кредитными картами

ЗАДАНИЕ № 18 (выберите несколько вариантов ответа)

Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:

- А) наличными в иностранной валюте;
- Б) кредитными картами;
- В) наличными в российских рублях;
- Г) облигацией.

ЗАДАНИЕ № 19 (выберите один вариант ответа)

Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита:

- А) проверка платежеспособности гостя;
- Б) предотвращение утечек информации;
- В) проверка условий охраны труда;
- Г) проверка счетов по оплате услуг, оказанным гостям за день.

ЗАДАНИЕ № 20 (выберите один вариант ответа)

Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:

- А) да;
- Б) нет;
- В) не знаю;

Критерии оценивания результатов промежуточного тестирования по учебной практике

Оценка «отлично» выставляется студенту, если количество верных ответов составляет 85-100%. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если количество верных ответов составляет 70-84%. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если количество верных ответов составляет 55-69%

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если количество верных ответов составляет менее 55%

## ПРАКТИЧЕСКИЕ СИТУАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

### Ситуация 1

Внутренние взаимодействия работников службы бронирования

Забронируйте номер по звонку по телефону. В роли работника службы бронирования и гостя выступают студенты.

### Ситуация 2

В городе, куда приехал клиент в командировку, две гостиницы (Г1, Г2), расположенные равноудалённо от места работы клиента. Набор услуг, цены и номера в гостиницах практически одинаковые. 1М – 2000 руб/сутки, 2М – 3000 руб/сутки, 2М КМ – 1700 руб/сутки, скидка постоянному клиенту 10%. Сезон низкий. Одна гостиница расположена в центре города, вторая – в тихом зелёном районе на окраине.

Задание для клиента: получить самый дешёвый номер.

Задание для администраторов гостиниц: привлечь клиента именно в свою гостиницу.

В ходе рефлексии группа, в первую очередь, находит ошибки в работе «администраторов». Студенты, игравшие роль администраторов, рассказывают о своих впечатлениях и трудностях в ходе игры

### Ситуация 3

В городе, куда приехал клиент в командировку, две гостиницы (Г1, Г2), расположенные равноудалённо от места работы клиента. Набор услуг, цены и номера в гостиницах практически одинаковые. 1М – 2000 руб/сутки, 2М – 3000 руб/сутки, 2М КМ – 1700 руб/сутки, скидка постоянному клиенту 10%. В гостинице 1 есть только одноместные номера, в гостинице 2 свободны только двухместные номера. Сезон низкий. Гостиница 1 расположена в центре города, вторая – в тихом зелёном районе на окраине.

Задание для клиента: клиент хочет проживать один, в тихом месте, в самом дешёвом номере.

Задание для администраторов гостиниц: привлечь клиента именно в свою гостиницу.

В ходе рефлексии группа с преподавателем, в первую очередь, находит ошибки в работе «администраторов». Студенты, игравшие роль администраторов, рассказывают о своих впечатлениях и трудностях в ходе игры.

### Ситуация 4 Пути поступления заявок на бронирование

Забронируйте номер по звонку по телефону. В роли работника службы бронирования и гостя выступают студенты.

### Ситуация 5

Гость желает поселиться в отеле.

Задача работника службы бронирования продать наиболее дорогой номер. В гостинице есть апартаменты – 5000 руб/сутки, студия – 4500 руб/сутки, джуниор сьют – 4000 руб/сутки. Питание FB – 1500 руб., НВ – 1000 руб., ВВ – 500 руб.

Задача для гостя: подобрать для себя наиболее комфортное размещение.

### Ситуация 6

Гость желает поселиться в гостиницу с животным. Проживание в гостинице с животными не предусмотрено. Животные: кошка, ротвейлер, попугай, муравьиная ферма.

В ходе рефлексии группа с преподавателем, в первую очередь, находит ошибки в работе «администраторов». Студенты, игравшие роль администраторов, рассказывают о своих впечатлениях и трудностях в ходе игры.

#### Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту за участие в игре и рефлексии;
- оценка «не зачтено» выставляется, если студент участия в игре и рефлексии не принимал.

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<br/>Инструктаж по технике безопасности</i> |  |
| 2     | Основной этап               | <i>Виды работ в соответствии с рабочей программой практики:<br/>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.