

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

Среднее профессиональное образование

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ 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 учебной 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	11
4.1. Общие требования к организации практики	11
4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики	12
4.3. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы.....	13
4.4. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»	14
4.5. Особенности проведения практики для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ.....	15
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ. 15	
6.1. Процедура оценивания результатов прохождения практики.....	18
6.2. Описание показателей и критериев оценивания уровня освоения компетенций	19
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня освоения компетенций.....	24
ПРИЛОЖЕНИЕ А	36
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	37
ПРИЛОЖЕНИЕ В	38

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.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)» 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

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:

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;

регистрировать 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:	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.

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 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	
ОК 01.-ОК10. 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. Прохождение вводного инструктажа по охране труда и пожарной безопасности.	Тема 1. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности	4/4
ОК 01.-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3.	Выполнение работ по приему и размещению гостей: туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации. Соблюдая правила приветствия встречи гостей.: Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов. Осуществление регистрации гостей туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила регистрации. Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении въезда и выезда гостей.	Тема 2. Прием, регистрация и размещение гостей. Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг	4/4
ОК 01.-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3.	Получение первоначального представления о предоставлении гостю информации о гостиничных услугах: Подготовка проекта для передачи необходимой информации клиентам; Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги.	Тема 3. Предоставления информации гостям об услугах в гостинице;	4/4

<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. Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров) в модельной ситуации;</p>	<p>Тема 4. Подготовки счетов и организации отъезда гостей</p>	<p>4/4</p>
<p>ОК 01.-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3.</p>	<p>1.В отчете описать особенности приема, регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила встречи и приветствия, регистрации и размещения 2.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 заказе мест/ без предварительного резервирования мест, стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. 3.Оформить документы приема и регистрации на размещение по образцу. 4.Оформить документы по предоставлению основных и дополнительных услуг в соответствии с прейскурантом цен на услуги:</p>	<p>Тема 5. Регистировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей иностранных граждан</p>	<p>2/2</p>
<p>ОК 01.-ОК10. ОК 09., ОК10.ОК 11.</p>	<p>Подготовить модельную ситуацию ночного аудита и передачи дел по окончании смены: определить перечень</p>	<p>Тема 6 Выполнять обязанности ночного портье</p>	<p>2/2</p>

	<p>работ, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов</p> <p>Оформить документы по процессу: в картотеке гостей отметить проживающих, отъезжающих; в кассовую книгу внести запись о получении денежных средств от гостя.</p> <p>Составить рекламное приглашение на работу: анкету, (резюме); провести тестирование и собеседование при приеме на работу сотрудника в службу приема и размещения.</p> <p>Провести оценку производственной ситуации и принять решение по профессиональной ориентации и социальной адаптации сотрудников.</p> <p>Рассмотреть оснащение рабочего места: составить инструкционную карту.</p> <p>Рассмотреть профессиональную и социальную адаптацию в коллективе</p>		
<p>ОК 01.-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3.</p>	<p>Изучить приемы и методы повышения мотивационной деятельности персонала. мотивы оценки персонала.</p> <p>Оценить систему личной работы</p>	<p>Тема 7. Подготовка руководящих кадров</p>	<p>2/2</p>
<p>ОК 01.-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3.</p>	<p>Организовать управление персоналом структурного подразделения (службы приема и размещения). Провести анализ организации управления структурным подразделением. Разработать должностные инструкции.</p> <p>Спланировать выполнение работ исполнителями. Оценить факторы, влияющие на качество обслуживания.</p> <p>Определить стиль управления.</p> <p>Рассмотреть принципы делового общения в коллективе.</p>	<p>Тема 8. Выявление навыков руководителя управлением персоналом структурного подразделения</p>	<p>2/2</p>
<p>ОК 01.-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3.</p>	<p>Расчет суммы и уровня издержек производства и обращения (расходов на продажу) по статьям и по предприятию в целом.</p>	<p>Тема 9. Оценка результатов деятельности персонала Виды коммуникации.</p>	<p>2/2</p>

		Принципы делового общения в коллективе. Процесс и методика принятия и реализации управленческих решений	
ОК 01.-ОК10. ПК 1.3.	Осуществить контроль, провести оценку деятельности выполнения работ исполнителями. Рассмотреть методику расчета заработной платы. Ознакомиться с договором о материальной ответственности. Рассчитать основные виды прибыли, показатели плана по труду.	Тема 10. Управленческий контроль	2/2
ОК 01.-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3.	Проведение анализа особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности. - Составлять ежедневные планы работы бригады/команды; - планировать рабочие задания по объему и требуемому времени с учетом сроков исполнения заданий в стандартных и нестандартных ситуациях;-объяснять обязанности, планы и организационные требования членам бригады/команды; -создавать условия для наиболее полной реализации потенциала каждого члена бригады/команды в процессе его профессиональной деятельности -распределять производственные задания между работниками в зависимости от их умений и компетенции. -составлять рациональные графики работы членов бригады/команды. -обеспечивать взаимосвязь между отдельными работниками.	Тема 11. Осуществление текущего планирования, координации деятельности подчиненного персонала.	2/2
ОК 01.-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3.	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка	Тема 12 Рабочие процедуры специалиста гостиничного	2/2

	навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ.	предприятия	
ОК 01.-ОК10. ПК 1.2., ПК 1.3.	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Правила поведения при рассмотрении жалоб. Порядок организации оформления непредвиденных ситуаций	Тема 13. Выяснение потребностей и пожеланий гостя	4/4
Всего			36

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 Znaniyum.com [сайт]. - URL: <https://znaniyum.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
1.	<i>Организационный этап</i>		
	Ознакомление с организационной структурой организации (предприятия), правилами внутреннего трудового распорядка	ОК 1, ОК2, ОК4, ОК6	Отчет по практике с описанием выполненных заданий
2.	<i>Основной этап</i>		
	Выполнение производственных заданий, сбор, обработка и систематизация фактического материала. Анализ полученной информации, подготовка отчета по практике, получение характеристики аттестационного листа	ОК 1, ОК2, ОК 3 ОК4, ОК 5, ОК6 , ОК 9, ОК 10, ПК 1.2, ПК 1.3	Отчет по практике с описанием выполненных заданий
3.	<i>Завершающий этап</i>		
	Подготовка отчета и защита результатов прохождения практики	ОК 1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК 9	Отчет по практике

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

Оценка	Баллы	Уровень освоения компетенции
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

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. Что понимается под целями организации:
 - А) основные направления деятельности организации;
 - Б) ключевые результаты, к которым стремится организация в своей деятельности;
 - В) линия деятельности организации?
2. К основным (общим) функциям управления в структурном подразделении относятся:
 - А) планирование, организация, маркетинг, контроль;
 - Б) планирование, организация, маркетинг, управление персоналом, мотивация, контроль;
 - В) планирование, организация, маркетинг, контроль, координация.
3. Функция планирования включает:
 - А) определение целей и задач развития организации;
 - Б) разработку управленческих решений;
 - В) разработку прогнозов на будущее;
 - Г) определение структуры организации;
 - Д) разработку перспективных планов;
 - Е) разработку текущих планов.
4. Что из перечисленного относится к функции «организация»
 - А) формирование структуры управления;
 - Б) обеспечение предприятия всем необходимым для работы;
 - В) делегирование прав и ответственности;
 - Г) подбор персонала управления?
5. Укажите правильную последовательность при мотивации:
 - А) потребности — мотив — стимулы;
 - Б) мотив — потребности — стимулы;
 - В) стимулы — мотив — потребности.
6. Функция контроля включает следующие этапы:
 - А) постановку целей, разработку планов, анализ достигнутых результатов, корректировку планов;
 - Б) установление стандартов, сопоставление стандартов с достигнутым уровнем, корректировку планов;
 - В) анализ достигнутых результатов, корректировку планов.
7. Функция координации необходима для...
 - А) обеспечения бесперебойности и непрерывности процесса управления;
 - Б) достижения согласованности в работе всех звеньев управления;
 - В) согласования стиля руководства;
 - Г) эффективного достижения поставленной цели.

8. Что из перечисленного входит в число требований предпринимательского управления:

- А) концентрация внимания на рынке, на изменении спроса;
- Б) финансовое предвидение, особенно в планировании и регулировании наличных денег;
- В) подбор и расстановка кадров;
- Г) заблаговременное создание управленческого звена, а не подстраивание его под сложившуюся ситуацию;
- Д) умение определять участки наиболее эффективного применения своих сил и способностей?

9. Что из перечисленного относится к методам организационного воздействия:

- А) организационное нормирование;
- Б) организационное планирование;
- В) приказы;
- Г) организационный инструктаж?

10. Какие из названных позиций относятся к методам административного воздействия:

- А) приказы;
- Б) технические стандарты;
- В) распоряжения руководителя;
- Г) директивы;
- Д) указания;
- Е) планы организационно-технических мероприятий;
- Ж) резолюции?

11. Какие из перечисленных позиций относятся к экономическим методам управления:

- А) внутрифирменное планирование;
- Б) коммерческий расчет;
- В) технические условия;
- Г) оплата труда;
- Д) премии;
- Е) показатели качества продукции;
- Ж) ценообразование?

12. Что из перечисленного относится к доплатам за дополнительные результаты труда:

- А) доплата за совмещение профессий и должностей;
- Б) доплата за профессиональное мастерство;
- В) доплата за стаж работы на предприятий
- Г) оплата за выполненное задание;
- Д) премия за высокие трудовые достижения;
- Е) премия за экономию сырья и материалов?

13. Какие из названных позиций относятся к социально-психологическим методам управления:

- А) учет психологических особенностей каждого члена коллектива;
- Б) доброжелательный тон беседы руководителя с подчиненными;
- В) приказ о выполнении задания;
- Г) формирование благоприятного морально-психологического климата в коллективе;
- Д) выговор за плохо выполненную работу?

14. Что из указанного списка относится к классификации управленческих решений:

- А) стратегические решения;
- Б) тактические;
- В) производственные;
- Г) конкурентоспособные;
- Д) кадровые;
- Е) аналитические;
- Ж) реалистичные;
- З) единоличные;
- И) документированные?

15. Что из перечисленного относится к требованиям эффективного управленческого решения:

- А) ясная цель;
- Б) обоснованность;
- В) дальновидность;
- Г) конкретность;
- Д) универсальность;
- Е) своевременность;
- Ж) четкость?

16. Что понимается под целями организации:

- А) основные направления деятельности организации;
- Б) ключевые результаты, к которым стремится организация в своей деятельности;
- В) линия деятельности организации?

17. К основным (общим) функциям менеджмента относятся:

- А) планирование, организация, маркетинг, контроль;
- Б) планирование, организация, маркетинг, управление персоналом, мотивация, контроль;
- В) планирование, организация, маркетинг, контроль, координация.

18. Функция планирования включает:

- А) определение целей и задач развития организации;
- Б) разработку управленческих решений;
- В) разработку прогнозов на будущее;
- Г) определение структуры организации;

- Д) разработку перспективных планов;
 - Е) разработку текущих планов.
19. Что из перечисленного относится к функции «организация»
- А) формирование структуры управления;
 - Б) обеспечение предприятия всем необходимым для работы;
 - В) делегирование прав и ответственности;
 - Г) подбор персонала управления?
21. Укажите правильную последовательность при мотивации:
- А) потребности — мотив — стимулы;
 - Б) мотив — потребности — стимулы;
 - В) стимулы — мотив — потребности.
22. Функция контроля включает следующие этапы:
- А) постановку целей, разработку планов, анализ достигнутых результатов, корректировку планов;
 - Б) установление стандартов, сопоставление стандартов с достигнутым уровнем, корректировку планов;
 - В) анализ достигнутых результатов, корректировку планов.
23. Функция координации необходима для...
- А) обеспечения бесперебойности и непрерывности процесса управления;
 - Б) достижения согласованности в работе всех звеньев управления;
 - В) согласования стиля руководства;
 - Г) эффективного достижения поставленной цели.
24. Что из перечисленного входит в число требований предпринимательского управления:
- А) концентрация внимания на рынке, на изменении спроса;
 - Б) финансовое предвидение, особенно в планировании и регулировании наличных денег;
 - В) подбор и расстановка кадров;
 - Г) заблаговременное создание управленческого звена, а не подстраивание его под сложившуюся ситуацию;
 - Д) умение определять участки наиболее эффективного применения своих сил и способностей?
25. Что из перечисленного относится к методам организационного воздействия:
- А) организационное нормирование;
 - Б) организационное планирование;
 - В) приказы;
 - Г) организационный инструктаж?

Критерии оценки типового тестирования по учебной дисциплине

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%

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ в том числе в форме практической подготовки

Практическая работа №1

Тема: «Функции и принципы управления персоналом»

Цель работы: изучение функций и принципов управления персоналом.

1.1 Теоретическая часть

В зависимости от задач, которые стоят перед руководством компанией можно говорить о функциях, которые выполняет менеджмент персоналом.

Функция планирования заключается в создании планов набора, продвижении и увольнении персонала, его обучения и повышения квалификации. Планирование должно полностью отвечать целям кадровой и социальной политики организации.

Практическое же воплощение планов и программ выражается в организационной функции. В ее рамках осуществляется поиск, набор, перемещение, расстановка, увольнение, переобучение и повышение квалификации, а также обеспечение необходимой документацией.

Функция распорядительная состоит в доведении поставленных целей до исполнителей.

Суть четвертой функции координирования и регулирования заключается в координации совместной деятельности сотрудников, обеспечении взаимодействия между участниками. Повседневная работа службы персонала должна быть увязана с тактикой и стратегией предприятия в целом.

Любая работа будет выполняться качественно и с минимальными затратами, если работники предприятия будут заинтересованы в результатах этого труда, поэтому одной из важнейших функций управления персоналом является функция мотивационная. Суть ее в выборе наиболее подходящих форм и систем оплаты труда, морального и материального поощрения работников. Правильно сформированные мотивации помогают привлекать наиболее подходящих для организации сотрудников, способствует их

закреплению на рабочих местах, заинтересованности в повышении квалификации и профессиональном росте.

Любой вид деятельности требует постоянного контроля, оценки и внесения текущих корректировок. Не является исключением и кадровая служба. Элементами контрольной функции являются сбор, обработка, анализ и хранение информации о кадрах, определение минимально необходимого ее объема. Контроль необходим для своевременного обнаружения ошибок, опасностей, отклонений от существующих нормативов и правовых актов с целью совершенствования работы как службы управления персоналом, так и предприятия в целом.

Кадровый контроль помогает определить соответствие состава и структуры персонала реальным потребностям организации, выявить причины высокой текучести для последующего устранения.

Информационная функция предопределена тем, что сведения о персонале являются предметом и результатом управленческой деятельности. Поэтому целью данной функции является сбор, обработка и анализ информации, пополнение базы данных о персонале, определение объема необходимых сведений о нем и предоставлении их всем нуждающимся в удобной для использования форме.

Сегодняшний день характерен стремительными изменениями в области высоких технологий и научно-технических изысканий. Это находит немедленное отражение в мировой экономике. Предприятию, чтобы оставаться конкурентоспособным необходимо следить не только за новыми технологиями, но и уделять внимание развитию персонала. Данная функция подразумевает стратегическое планирование переквалификации, повышения квалификации, учебу и тренинги персонала.

Но при проведении собеседования или интервью с соискателями незаменимы искусство импровизации и умение общаться с людьми.

- Целенаправленность. Процесс управления персоналом должен быть ориентирован на решение конкретных кадровых задач и проблем, стоящих перед предприятием в данный момент. Например основной проблемой всех автотранспортных предприятий в последние годы стала нехватка квалифицированного водительского состава, обладающего всеми категориями и опытом работы в междугороднем и международном сообщении. Примером целенаправленной работы кадровой службы автопредприятия может служить организация учебных центров для подготовки и переподготовки водителей, система наставничества, тесная связь со службой занятости и др.

- Обеспечение единства прав и ответственности в каждом звене. Избыток прав приводит к управленческому произволу. Недостаток же парализует деловую активность и инициативу, поскольку даже небольшой «перебор» может привести к большим неприятностям. Если у подразделения есть право на какое - либо действие, например принимать на работу того или

иного сотрудника, то за свое решение оно должно всецело нести ответственность.

- Поддержание баланса интересов организации и работников. Интересы организации и интересы ее работников не должны расходиться. Каждый работник должен понимать, что от достижения тех или иных успехов выигрывает и он лично. Это не всегда только материальные блага. Например, карьерный рост сотрудников достигается не только при переходе с одного места на более высокую должность, но и с ростом компании растет значимость и ценность сотрудника.

- Научные методы должны сочетаться с творческими. Никто не может возразить, что при определении потребности организации в персонале применяются научные методы. Проводят нормирование различных видов деятельности, расчеты по количеству и качеству сотрудников разных категорий, тестирование, оценка претендентов.

Мы перечислили функции, из которых собственно и состоит управленческая деятельность. Однако реализация этих функций для эффективного управления персоналом должна проходить не хаотично, а по определенным правилам или принципам, которые указаны выше.

1.2. Практическая часть

1. Во время занятий группа делится на отдельные команды, которые согласовывают задание с преподавателем.

2. Каждая команда выбирает реальный коллектив, знакомый группе по ознакомительной, учебной или производственной практике.

3. В ходе практического занятия команды проводят анализ управления персоналом в выбранных коллективах, определяют, в чем состоят те или иные функции управления персоналом на конкретном предприятии.

4. Команды изучают и классифицируют стиль управления руководителей по известной системе (авторитарный, демократический, либеральный, смешанный).

5. Определяют принципы управления в коллективе. Команды выбирают принципы из приведенных в теоретической части и добавляют самостоятельно те принципы, которые на их взгляд необходимы при руководстве данным коллективом.

6. В заключительной части занятия каждая команда презентует свой проект управления персоналом для выбранного предприятия, обосновывая свои предложения.

7. Группа обсуждает каждый проект и вносит коррективы.

Контрольные вопросы

1. Какие функции выполняет менеджмент персонала?
2. Какой тип власти не предусматривает выборности руководителей и самоуправление?

3. Какой стиль вы выберете, если нужно быстро достичь конкретных целей и вы знаете пути и средства?

4. Какие вы выделите положительные и отрицательные качества российского работника? Назовите не менее пяти.

5. Назовите пять наиболее важных принципов работы с персоналом

ВОПРОСЫ

К СОБЕСЕДОВАНИЮ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

1. Процесс управления кадрами: подбор, расстановка, подготовка оценка качеств исполнителей; нормативные акты.

2. Организационно-правовые способы замещения должностей и аттестация сотрудников питания.

3. Особенности закона о трудовых коллективах.

4. Роль конкурентной системы подбора кадров.

5. Организационно-правовые условия аттестации сотрудников предприятий питания.

6. Роль аттестации в оценке деятельности кадров. Характеристика нормативных документов по аттестации и оценки работников.

7. Нормативно-правовое регулирование работы с кадрами.

8. Пути совершенствования управленческого труда.

9. Основы аудита персонала: сущность, задачи аудита персонала.

10. Основные направления аудита кадров, их оценка деятельности.

11. Потенциал организации: внешняя и внутренняя среда, стратегические возможности, качество персонала, организационная структура, управленческие решения по результату аудита персонала.

12. Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

13. Процедуры и стандарт службы приема и размещения.

14. Система стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

15. Процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.

16. Стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

17. Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

18. стандартное оборудование службы приема и размещения;

19. Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

20. Виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

21. Основные направления эффективного стимулирования работников.

22. Коммуникации в системе управления персоналом.

23. Понятие коммуникативной компетентности.

24. Методология задействования группового потенциала, принятия коллективных решений и создания атмосферы творчества.

25. Управление персоналом кризисного предприятия.

26. Методы сокращения персонала.

27. Стресс на рабочем месте и его преодоление.

28. Безопасность труда персонала.

29. Конфликты в трудовом коллективе.

30. Основные подходы к оценке деятельности службы.

31. Расчет основных показателей эффективности управления персоналом.

32. Требования, предъявляемые к кадрам аппарата управления.

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.

ВОПРОСЫ К СОБЕСЕДОВАНИЮ ПО ИТОГАМ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ВЫПОЛНЕНИЮ ОТЧЕТА

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

1. Процедуры и стандарт службы приема и размещения.

2. Система стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения.

3. Процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.

4. Стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
5. Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения.
6. Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей.
7. Виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях.
8. Какова методика расчёта производительности труда при каждом методе измерения производительности труда?
9. Основные направления эффективного стимулирования работников.
10. Коммуникации в системе управления персоналом.
11. Понятие коммуникативной компетентности.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

1. Методология задействования группового потенциала, принятия коллективных решений и создания атмосферы творчества.
2. Управление персоналом кризисного предприятия.
3. Методы сокращения персонала.
4. Стресс на рабочем месте и его преодоление.
6. Основные подходы к оценке деятельности службы управления персоналом.
7. Расчет основных показателей эффективности управления персоналом.
8. Процесс управления кадрами: подбор, расстановка, подготовка оценка качеств исполнителей; нормативные акты.
9. Организационно-правовые способы замещения должностей и аттестация сотрудников гостиничного предприятия.
10. Регламенты, определяющие работу службы приема и размещения.
11. Критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
12. Категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.
13. Основные принципы и методы эффективного общения с обучаемым работником;
14. Методики обучения в процессе трудовой деятельности;
15. Принципы организации тренингов, мастер-классов, тематических инструктажей.

**ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ
К СОБЕСЕДОВАНИЮ ПО ИТОГАМ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
И ВЫПОЛНЕНИЮ ОТЧЕТА**

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения.

А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.

В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.

Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуация 2.

Сотрудник ваше отдела допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

Действия руководителя:

А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.

Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.

В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.

Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

Ситуация 3

При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите

А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом.

Б. Успокойте сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.

В. Посоветуете недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Критерии оценки по практике в форме дифференцированного зачета

Оценка «отлично» - выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную 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 профильную кафедру дневник, отчет о прохождении практики; имеет отличную характеристику-аттестационный лист практики; в отчете в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; но получил незначительные замечания по оформлению отчетных документов по практике или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики от института;

Оценка «удовлетворительно» - выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру дневник, отчет о прохождении практики; но получил существенные замечания по оформлению отчетных документов по практике или в отчете не в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики от института;

Оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не выполнил программу учебной практики, не подготовил отчета, допускал большое количество пропусков аудиторных занятий, и ответившему неверно на вопросы преподавателя при защите отчета.

КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

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

Структурное подразделение _____

ОТЧЕТ О ПРАКТИКЕ

ВИД ПРАКТИКИ, ТИП ПРАКТИКИ _____

По профессиональному модулю _____
(указывается только для СПО)

МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Наименование организации _____

ОБУЧАЮЩИЙСЯ _____

Фамилия, имя, отчество

_____ курс _____ форма обучения _____ группа

направление подготовки/ специальность _____

направленность (профиль)/ специализация _____

СРОК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Период проведения практики с _____ по _____

Руководитель по практической подготовке

от Института _____

Должность

Подпись

Фамилия И.О

Оценка по результатам прохождения практики,

с учетом отчета о практике _____

20 ____ г

КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

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

**ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ
В ПЕРИОД ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Обучающийся _____
Фамилия, имя, отчество

_____ курс _____ форма обучения _____ группа

направление подготовки/ специальность _____

направленность (профиль)/ специализация _____

с _____ по _____ в _____

Период прохождения практики

Наименование организации

под руководством _____
ФИО ответственного работника профильной организации за реализацию практики

_____ *ФИО руководителя по практической подготовке от Института*

прошел(а) _____
Вид практики, тип практики

По профессиональному модулю _____
(указывается только для СПО)

За время прохождения практики обучающимися выполнены следующие виды работ:

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

*отметить знаком «+» в нужной графе

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

Структурное подразделение _____

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

ВИД ПРАКТИКИ, ТИП ПРАКТИКИ

по профессиональному модулю _____
(указывается только для СПО)

ОБУЧАЮЩИЙСЯ _____

_____ *Фамилия, имя, отчество*
_____ курс _____ формы обучения _____ группа

направление подготовки/специальность _____

направленность (профиль)/специализация _____

МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ _____

_____ *Наименование организации*

СРОК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ с _____ по _____

Период проведения практики

20__ г.

1. РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЕ ПРАКТИКИ

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

