

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль
текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г., № 1552, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Ж.А. Беленькая, мастер производственного обучения

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 8 от «14» апреля 2020 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова
подпись

Согласовано:

Директор ИП Шумакова Е.В.



Е.В. Шумакова

Директор по развитию
ООО «Управляющая компания «Экватор»



О.В. Женжера

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**
- 2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО**
- 3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**
- 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**
- 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**
- 6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ**
- 7 ПРИЛОЖЕНИЯ**
 - Приложение А. Макет направления на практику**
 - Приложение Б. Макет индивидуального задания на практику**
 - Приложение В. Пример оформления дневника практики**
 - Приложение Г. Рекомендации к оформлению отчета по практике**
 - Приложение Д. Образец оформления титульного листа отчета по практике**
 - Приложение Е. Макет аттестационного листа**
 - Приложение Ж. Макет характеристики на студента**

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Место практики в структуре основной образовательной программы

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения является частью основной образовательной программы (далее ООП) подготовки специалистов среднего звена, в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Практика проводится во 4 семестре, трудоёмкость составляет 72 часа, 2 недели.

Форма контроля – дифференцированный зачёт.

Форма проведения практики – концентрировано.

1.2 Цель и задачи практики

Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы специалиста гостеприимства в сфере индустрии гостиничного дела;
- изучение функциональных процессов, связанных с организацией и контролем текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
- освоение процессов, связанных с ознакомлением организации рабочего места службы приема и размещения; с организацией встреч, приветствий и обслуживания гостей;
- приобретение опыта работы по организации рабочего места; по выстраиванию взаимодействия с сотрудниками и осуществление контроля их текущей деятельности; сбору и анализу информации по запросу гостей;
- развитие навыков работы с гостями и администраторами по выстраиванию межличностного, делового общения;
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста по гостеприимству;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практике.

2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО

В соответствии с основным видом деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, к которому готовятся выпускники, в результате прохождения практики, обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты обучения:

иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения, по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения.

знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы.

В результате прохождения практики у обучающихся формируются общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), соответствующие основному виду деятельности:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Этапы прохождения практики

Содержание учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице.

Этап практики ¹	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ ²	Количество часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Подготовительный	1. Организационное собрание: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - получение индивидуального задания на практику.	0,5	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
	2. Инструктаж по технике безопасности: - ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии; - общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	0,5	
Основной (экспериментальный)	1. Ознакомление с должностными обязанностями сотрудников службы приема и размещения	6	
	2. Выполнение работ согласно бланку индивидуального задания: - отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения; - составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги; - 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; - отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг; - проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей); - отработка навыков регистрации иностранных граждан; - осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); - оформление и подготовка счетов гостей; - отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; - отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	53	
Заключительный	1. Обобщение полученных материалов	12	
	2. Подготовка и оформление отчета о практике		
	3. Защита отчета по практике		
Всего:		72	

3.2 Задания на практику

Задания на практику разрабатываются в соответствии с планируемыми результатами обучения. Задание является комплексным и выдается каждому студенту.

Задание 1

Ознакомиться с должностными обязанностями сотрудников службы приема и размещения.

Определить и проанализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.

Организовать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке.

Проанализировать работу сотрудников службы приема и размещения, по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Изучить систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения.

Изучить и проанализировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

Задание 2

Корректировка задания, в связи с COVID-19

Изучить технологию организации рабочего места службы приёма и размещения.

Ознакомиться какие существуют правила безопасности во время проживания в гостинице.

Изучить отличительные особенности категорий гостей (VIP-гости, корпоративные гости и т.д.).

Изучить какие существуют этапы при заселении гостя.

Ознакомиться, что входит в должностные обязанности сотрудника службы приема и размещения.

Изучить какие существуют стандарты обслуживания в гостинице.

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

4.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации практики предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

– **Тренажерный комплекс** «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

4.2 Информационное обеспечение реализации практики

Для реализации практики библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова; Московский пед.гос. университет. – Москва: МПГУ, 2018. – 192 с. – Текст: электронный. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>

2. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: учебное пособие для СПО / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. - Текст: электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/987236>

3. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие для вузов / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 400 с. - Текст: электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/519396>

4. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Юрайт, 2019. – 449 с.- Текст: электронный. - URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430919>

Дополнительная литература

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. – Москва: Юрайт, 2019. – 338 с. - Текст: электронный. - URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430798>

2. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие для СПО / С.А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 432 с. - Текст: электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/961520>

3. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Ставропольский гос. аграрный университет. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. - Текст: электронный. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

4. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.; Ставропольский гос. аграрный ун-т. – Ставрополь: Секвойя, 2017. – 117 с. - Текст: электронный. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071>

Электронные ресурсы

1. Академия гостеприимства: журнал. – URL: <http://hotel-rest.biz/>

2. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" // Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/902335720>

3. ProHotel: портал про гостиничный бизнес. – URL: <http://prohotel.ru/>

4. Hotelier: электрон. журнал. – URL: <https://hotelier.pro/>

Нормативные документы

1. О защите прав потребителей: закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.03.2019) // СПС «Гарант». – URL: <https://base.garant.ru/10106035/>

2. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Все ГОСТы. – URL: <http://vsegost.com/Catalog/52/52262.shtml>

3. О введении в действие санитарных правил: Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 № 31 (ред. от 10.06.2016) // СПС «Гарант». – URL: <https://base.garant.ru/12125153/>

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p>	<p>Студен способен: перечислять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; правила работы с информационной базой данных гостиницы, виды отчетной документации, перечислять принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; формировать методы планирования труда работников службы приема и размещения; определять структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием.</p>	<p>Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе организации и контроля текущей деятельности сотрудников и работы с документами службы приема и размещения.</p>
<p>уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения, по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; выстраивать</p>	<p>Студент способен: анализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; осуществлять работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; оценивать работу сотрудников службы приема и размещения, по организации встреч, приветствий и</p>	<p>Заполнение форм-документов в информационной базе данных. Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе выстраивания коммуникаций с коллективом. Контроль правильности заполнения</p>

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения.	обслуживания гостей, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; анализировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения.	отчетной документации.
иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Студент способен: анализировать разработку операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оценивать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей; осуществлять контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Заполнение форм документов в информационной базе данных. Экспертная оценка выполнения заданий по выявлению технологии разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения. Проверка отчета по практике.

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по практике разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к программе практики.

6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

6.1 Общие положения

Направление студентов на практику оформляется приказом, которым утверждается вид практики, сроки проведения практики, место прохождения практики, руководитель практики из числа преподавателей и мастеров производственного обучения ВГУЭС и руководитель практики от профильной организации.

Студент вправе самостоятельно выбрать место прохождения практики, согласовав его с руководителем от ВГУЭС, если программа практики будет реализована в данной организации (предприятии) в полном объеме.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, имеют право проходить практику в организации (предприятии) по месту работы в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Продолжительность рабочего дня студентов при прохождении практики составляет 36 часов в неделю независимо от возраста.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практик согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При необходимости (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

Сведения о местах проведения практик

Практика проводится в Академическом колледже ВГУЭС.

6.2 Обязанности руководителей практики и обучающихся

Руководитель практики от ВГУЭС:

- проводит организационное собрание, на котором знакомит обучающихся с особенностями проведения и с содержанием практики;
- выдает студенту индивидуальное задание на практику;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ООП СПО;
- оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;
- по окончании практики проводит промежуточную аттестацию в форме защиты отчета по практике;
- выставляет результат промежуточной аттестации в ведомость и зачетную книжку студента.

Обучающийся должен:

- присутствовать на организационном собрании по практике;
- своевременно прибыть на место практики с предъявлением направления;
- соблюдать внутренний распорядок, выполнять требования охраны труда и режима рабочего дня, соответствующие действующим нормам трудового законодательства;
- полностью выполнять все виды работ в сроки, установленные заданием на практику;
- ежедневно заполнять дневник практики;
- по завершению практики в установленные сроки сдать руководителю практики от ВГУЭС оформленные в соответствии с требованиями настоящей программы отчетные документы по практике.

6.3 Документы, регламентирующие проведение практики

Для прохождения практики студенту выдается:

- направление на практику (Приложение А);
- индивидуальное задание (Приложение Б);
- макет дневника практики (Приложение В);
- рекомендации по оформлению отчета по практике (Приложения Г, Д).

Руководитель практики от профильной организации оформляет аттестационный лист о результатах прохождения практики обучающимся (Приложение Е) и характеристику (Приложение Ж).

6.4 Контроль и оценка результатов практики

Контроль за прохождением практики осуществляется руководителем практики от ВГУЭС.

По окончанию практики студенты предоставляют руководителю документы, свидетельствующие о выполнении программы практики в полном объеме:

- дневник и отчет по практике в соответствии с индивидуальным заданием;
- аттестационный лист и характеристику на обучающегося, оформленные руководителем практики от предприятия.

Дневник практики (Приложение В) ведется студентом ежедневно, в нем указываются дата, виды и объем работ, выполненных за день, а также проставляется оценка и подпись руководителя практики.

По итогам практики руководитель формирует аттестационные листы (Приложение Е), содержащие сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристики (Приложение Ж) на обучающихся за период прохождения практики.

Дневник, аттестационный лист, характеристика заверяются печатью и подписью руководителя практики и заместителя директора по учебной работе Академического колледжа.

На протяжении всего периода прохождения практики студент должен в соответствии с программой практики собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета о практике своему руководителю. Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им во время практики работу. Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом. В индивидуальном задании по практике отводится 2 дня для составления, редактирования и оформления отчета студентами.

Отчет о практике должен включать текстовый, графический и другой иллюстративный материал. Отчет должен отражать выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений. Отчет должен содержать выводы о приобретенных навыках и практическом опыте по конкретным видам работ. Рекомендации по написанию и оформлению отчета приведены в Приложениях Г, Д.

Аттестация по практике.

Оформленный отчет по практике с прилагаемыми к нему документами (дневник практики, аттестационный лист, характеристика) сдаются руководителю практики студентом в сроки, определенные графиком учебного процесса и этапами прохождения практики. Результаты обучения по практике оцениваются руководителем практики от ВГУЭС на зачете с выставлением оценки. К сдаче зачета в форме защиты отчета по практике допускаются студенты, выполнившие требования программы практики и предоставившие отчетные документы. Руководитель практики на основании критериев, представленных в КОС по практике, проводит промежуточную аттестацию и выставляет результат в ведомость и зачетную книжку студента.

Студент, не защитивший в установленные сроки отчет по практике, считается имеющим академическую задолженность и должен устранить её в соответствии с требованиями, установленными локальным актом ВГУЭС.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Макет направления на практику

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
(ВГУЭС)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент _____
Института Академический колледж Группы СО-ГД-20
согласно приказу ректора № _____-с от _____.____.____ года
направляется в _____
для прохождения учебной практики по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на
срок ____ недель с _____ года по _____ года.
Руководитель практики _____

Обратная сторона

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
Макет индивидуального задания на практику

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) _____,

ФИО

обучающийся(аяся) на ____ курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме ____ часов с «__» _____ 202__ г. по «__» _____ 202__ г. в организации _____

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>

(Продолжение таблицы может быть перенесено на следующую страницу)

Дата выдачи задания «__» _____ 202__ г.

Срок сдачи отчета по практике «__» _____ 202__ г.

Подпись руководителя практики

_____/ _____, преподаватель Академического колледжа

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Пример оформления дневника практики

ДНЕВНИК прохождения учебной практики

Студент (ка) _____

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия _____

Группа _____

Место прохождения практики _____

Сроки прохождения с _____ по _____

Инструктаж на рабочем месте «__» _____ 202_ г _____
дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата (период)	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
	<i>Оформление отчёта практики</i>		
<i>последний день</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>		

Руководитель практики _____

подпись

Ф.И.О.

М.П.

1. Дневник ведется по каждому разделу практики.
2. В начале дневника заполняется график прохождения практики по датам и количеству дней, в соответствии с программой практики, делается отметка о проведенном инструктаже по охране труда.
3. Ежедневно в графе «Описание выполнения производственных заданий» записывается проведенная работа в соответствии с программой практики и указанием непосредственного руководителя, а также заносятся подробные описания действий, студента на практике.
4. В записях следует четко выделить:
 - с чем ознакомился
 - что видел и наблюдал
 - что было проделано самостоятельно
5. В графе «Оценка» и «Подпись руководителя практики» учитывается выполнение указаний по ведению дневника, проставляется оценка качества проведенных самостоятельных работ.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Рекомендации к оформлению отчета по практике

Отчет оформляется в строгом соответствии с требованиями к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления.

Рекомендуется следующий порядок размещения структурных элементов в отчете:

1. Титульный лист;
2. Отчет о выполнении заданий по практике;
 - 2.1 Содержание;
 - 2.2 Введение;
 - 2.3 Основная часть;
 - 2.4 Заключение;
 - 2.5 Список использованных источников;
 - 2.6 Приложения.
3. Индивидуальное задание;
4. Аттестационный лист;
5. Дневник по практике;
6. Характеристика на практиканта
7. Направление на практику;

Структурные элементы перечислены в порядке размещения их в документе.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель.

Титульный лист это первая (заглавная) страница работы (Приложению 3)

Содержание - перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц.

Введение - включает задание на практику, содержащее цели и задачи её прохождения.

Основная часть - разделяется на несколько частей, согласно индивидуального задания.

Заключение – содержит в себе все выводы, итоги, от проведенных анализов, действий, отражающих полученные практические навыки исполнителя. Формулировать их нужно кратко и четко.

Список использованных источников – составляется в строгом соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04_1.005-2015 (п. 4.9). Обязательные элементы библиографического описания книги:

- фамилия и инициалы автора;
- полное название книги;
- место издания;
- издательство;
- год издания;
- количество страниц.

Все данные о книге разделяются в библиографическом описании условными разделительными знаками (точка, тире, двоеточие).


Минимальное количество источников - 5

Приложения - раздел, содержащий образцы и копии документов, рисунки, таблицы, фотографии изображения, схемы, и т.д., по перечню приложений, указанному в программе практики.

Объём отчёта по учебной практике – от 10 листов формата А4 (без учёта приложений).

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Образец оформления титульного листа отчета по практике

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	Академический колледж

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль
текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «__» _____ по «__» _____ 202_ года

Студент группы _____ Ф.И.О.
подпись

Наименование предприятия:

Руководитель практики от предприятия _____ /Ф.И.О./
подпись

Отчет защищен:
с оценкой _____ Руководитель практики от ОО _____ /Ф.И.О./

Владивосток 202_

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Макет аттестационного листа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) _____,

ФИО

обучающийся(аяся) на __ курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме __ часов с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г. в организации _____

наименование организации, юридический адрес

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1		
	ПК 1.2		
	ПК 1.3		
Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

_____ (освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне / освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата _____ 20__ г.

Оценка за практику _____

Руководитель практики от предприятия _____

подпись
М.П.

Ф.И.О.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Макет характеристики на студента

ХАРАКТЕРИСТИКА

о прохождении учебной практики студента (ки)

Студент _____
(ФИО студента) _____ № курса/группы _____
проходил практику с _____ 201_ г. по _____ 201_ г.
на базе _____
название предприятия

в подразделении _____
название подразделения

За период прохождения практики студент посетил _____ дней, из них по уважительной причине отсутствовал _____ дней, пропуски без уважительной причины составили _____ дней.

Студент соблюдал/не соблюдал трудовую дисциплину и /или правила техники безопасности.

Отмечены следующие нарушения трудовой дисциплины и /или правил техники безопасности: _____

Студент не справился со следующими видами работ: _____

За время прохождения практики студент показал, что _____
_____ умеет/не умеет планировать и организовывать собственную деятельность, способен/не способен налаживать взаимоотношения с другими сотрудниками, имеет/не имеет хороший уровень культуры поведения, умеет/не умеет работать в команде, высокая/низкая степень сформированности умений в профессиональной деятельности.

В отношении выполнения трудовых заданий проявил себя _____

В рамках дальнейшего обучения и прохождения учебной практики студенту можно порекомендовать: _____

Должность наставника/куратора

подпись

И.О. Фамилия

М.П.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения промежуточной аттестации по
учебной практике по профессиональному модулю
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы приема и размещения
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

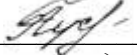
Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по учебной практике по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г. № 1552, примерной образовательной программой, рабочей программой практики.

Разработчик(и): Ж.А. Беленькая, мастер производственного обучения

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 8 от «14» апреля 2020 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова
подпись

Согласовано:

Директор ИП Шумакова



Е.В. Шумакова

Директор по развитию
ООО «Управляющая компания «Экватор»



О.В. Женжера

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

КОС включает в себя контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации по практике, которая проводится в форме дифференцированного зачёта с использованием оценочного средства – защита отчета по практике.

2 Планируемые результаты обучения по практике, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК ¹	Код результата обучения ¹	Наименование результата обучения ¹
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	П1	разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы приема и размещения
	П2	планировать, организовывать, стимулировать и контролировать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей
	П3	контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
	У1	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы
	У2	организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
	У3	контролировать работу сотрудников 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
	31	законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
	32	стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы
	33	цели, функции и особенности работы службы приема и размещения
	34	стандартное оборудование службы приема и размещения
	35	порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей
	36	виды отчетной документации
	37	правила поведения в конфликтных ситуациях
	38	критерии и показатели качества обслуживания
	39	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
	310	категории гостей и особенности обслуживания
311	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной	

Код ОК, ПК ¹	Код результата обучения ¹	Наименование результата обучения ¹
		гигиены в процессе обслуживания гостей
	312	методы планирования труда работников службы приема и размещения
	313	структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием
	314	принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
	315	правила работы с информационной базой данных гостиницы

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС ³
П1	Способность проанализировать разработку операционных процедур и стандартов службы приема и размещения	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	Задание на практику (пункт 5) (5.1)
П2	Способность сравнить планирование, организацию, стимулирование и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	Отчет по учебной практике (пункт 2.1)	
П3	Способность проанализировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
У1	Способность организовать планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале службы	Отчет по учебной практике (пункт 2.2)	
У2	Способность проанализировать организацию работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке	Отчет по учебной практике (пункт 1.5)	
У3	Способность выполнить контроль работы сотрудников 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	Отчет по учебной практике (пункт 2.1)	
31	Способность усвоить законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг	Отчет по учебной практике (пункт 1.2)	

Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС ³
32	Способность перечислить стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы	Отчет по практике (пункт 1.1)	
33	Способность описать цели, функции и особенности работы службы приема и размещения	Отчет по практике (пункт 1.3)	
34	Способность описать стандартное оборудование службы приема и размещения	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
35	Способность определить порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей	Отчет по учебной практике (пункт 1.3)	
36	Способность распознать виды отчетной документации	Отчет по учебной практике (пункт 1.2)	
37	Способность оценить правила поведения в конфликтных ситуациях	Отчет по учебной практике (пункт 2.2)	
38	Способность перечислить критерии и показатели качества обслуживания	Отчет по практике (пункт 2.1)	
39	Способность изложить основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
310	Способность перечислить категории гостей и особенности обслуживания	Отчет по учебной практике (пункт 2.3)	
311	Способность изложить правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	Отчет по учебной практике (пункт 3)	
312	Способность распознать методы планирования труда работников службы приема и размещения	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	
313	Способность описать структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием	Отчет по учебной практике (пункт 1.3)	
314	Способность определить принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	Отчет по учебной практике (пункт 1.3)	

Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС ³
315	Способность описать правила работы с информационной базой данных гостиницы	Отчет по учебной практике (пункт 1.4)	

4 Описание процедуры оценивания

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по практике результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Результаты обучения по практике, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырём бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В установленные программой практики сроки студентом оформляется и сдаётся руководителю практики от ВГУЭС письменный отчет по практике с приложением отчетных документов (дневник практики, аттестационный лист, характеристика).

Критерии оценивания письменной работы

(оценочное средство: отчет по практике).

5 баллов - отчет по практике сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям. Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения. В отчете представлена информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено в полном объеме, приведены статистические сведения, информация нормативно-правового характера, данные отечественной и зарубежной литературы. Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его; владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла – отчет по практике сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям. В отчете представлена информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено в полном объеме, но допущены одна-две ошибки, приведены статистические сведения, информация нормативно-правового характера, данные отечественной и зарубежной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – отчет по практике не сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям не в полном объеме. В отчете представлена не полная информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено не в полном объеме. Выводы сделаны, но не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы, допущено более двух ошибок в оформлении работы.

2 балла - отчет по практике не сдан в установленный срок, оформление и содержание не соответствует предъявляемым требованиям; индивидуальное задание не выполнено, выводы отсутствуют. Допущено значительное количество ошибок в оформлении работы.

Результирующая оценка по практике выставляется с учетом двух оценок по формуле:

$$O_{рез.} = 0,5 \times O_{отчет} + 0,5 \times O_{отзыв}, \text{ где}$$

O_{отчет} - оценка за оформленный письменно отчет, включающий дневник по практике;
O_{отзыв} - оценка, рекомендуемая руководителем практики от предприятия (организации).
Результирующая оценка округляется арифметически ($\geq 0,5 = 1$).

5. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Примеры заданий на практику:

Задание 1

Ознакомиться с должностными обязанностями сотрудников службы приема и размещения.

Определить и проанализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.

Организовать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке.

Проанализировать работу сотрудников службы приема и размещения, по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Изучить систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения.

Изучить и проанализировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

Задание 2

Корректировка задания, в связи с COVID-19

Изучить технологию организации рабочего места службы приёма и размещения.

Ознакомиться какие существуют правила безопасности во время проживания в гостинице.

Изучить отличительные особенности категорий гостей (VIP-гости, корпоративные гости и т.д.).

Изучить какие существуют этапы при заселении гостя.

Ознакомиться, что входит в должностные обязанности сотрудника службы приема и размещения.

Изучить какие существуют стандарты обслуживания в гостинице.