

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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 производственной 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 А.Д. Гусакова

Согласовано:

Директор ИП Шумакова



Е.В. Шумакова

Е.В. Шумакова

Директор по развитию
ООО «Управляющая компания «Экватор»



О.В. Женжера

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

Производственная 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 производственной (по профилю специальности) практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, соответствующих виду профессиональной деятельности, приобретение практического опыта работы по специальности.

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы специалиста по гостеприимству на предприятиях индустрии гостиничного дела;
- изучение функциональных процессов, связанных с организацией и контролем текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
- освоение процессов, связанных с определением потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; составлением и оформлением документов;
- приобретение опыта работы по организации процесса работы службы приема и размещения, оформлению документов, сбору и анализу информации по запросу потребителей;
- развитие навыков работы с гостями и администраторами по выстраиванию межличностного, делового общения, различными особенностями сегментации гостей;
- 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 производственной 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: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

уметь: определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

знать: методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников.

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 производственной 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	<p>1. Организационное собрание: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - получение индивидуального задания на практику.</p> <p>2. Инструктаж по технике безопасности: - ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии; - общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.</p>	0,5	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ОК 11
Основной (экспериментальный)	<p>1. Ознакомление с предприятием</p> <p>2. Выполнение работ согласно бланку индивидуального задания: - выполнение обязанностей портье; - отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; - отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; - отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей; - отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; - отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита; - отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей; - составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям; - выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; - составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; - оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p>	6	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
		53	

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
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 разрабатывается в соответствии с планируемыми результатами обучения. Задание является комплексным и выдается каждому студенту.

Задание 1

Определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.

Осуществить стимулирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Организовать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.

Осуществить 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.

Осуществить контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

Вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке.

Корректировка задания, в связи с COVID-19.

Изучить особенности обслуживания клиентов в процессе проживания в гостинице.

Изучить какие существуют программы для работы с клиентами гостиницы.

Ознакомиться какая документация необходима во время проживания гостя.

Изучить основные функции службы приёма и размещения.

Изучить, что входит в стандарт процедуры заселения в гостиницу.

Определить какие существуют правила оказания гостиничных услуг.

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

4.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации практики предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн 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>

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://bibli-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: методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников.</p>	<p>Студент способен: перечислять функциональные обязанности сотрудников; определять методику потребностей службы приема и размещения.</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: определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.</p>	<p>Студент способен: анализировать численность сотрудников; участвовать в проведении тренингов и производственном инструктаже работников службы; участвовать в организации процесса работы службы приема и размещения; контролировать выполнение стандартов обслуживания сотрудниками.</p>	<p>Заполнение документов службы приема и размещения. Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе выстраивания коммуникаций с коллективом, руководством, гостями. Контроль правильности выполнения стандартов обслуживания и функциональных обязанностей.</p>
<p>иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.</p>	<p>Студент способен: организовывать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей; оформлять документы; вести диалоги на профессиональную тематику.</p>	<p>Заполненные документы службы приема и размещения. Экспертная оценка выполнения заданий по организации и стимулированию деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Проверка отчета по практике.</p>

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 профильных организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями: ООО «ГК «Владивосток», ООО «Седанка Парк», ОАО «Приморье-64», ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток», ООО «Аванта».

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.

Руководитель практики от профильной организации:

- совместно с руководителем практики от ВГУЭС разрабатывает проведения практики;
- согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
- организует практику студентов в соответствии с программой практики и заключенным договором на практику, определяет рабочие места студентам, обязанности и круг выполняемых в период практики задач, не допускает использование студентов-практикантов на должностях, не предусмотренных программой практики;

- проводит инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики студентам, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;
- принимает выполненную работу, оценивает результаты прохождения практики обучающимися, результат оформляет в аттестационном листе о прохождении практики характеристике на обучающегося.

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 в период посещения мест проведения практики, бесед с руководителями практики от предприятий, встреч с обучающимися.

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 от предприятия.

По итогам практики руководителями формируются 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 от предприятия.

На протяжении всего периода работы в организации 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 плане – графике по практике рекомендуется отводить завершающие 2-3 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, полученных от руководителя практики организации (предприятия). Отчет должен содержать анализ деятельности организации (предприятия), 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 производственной 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 производственной практике

Студент(ка) _____,

ФИО

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

в организации _____

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной 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 производственной 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 чётко.

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 производственной практике – от 15 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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) _____,

Ф.И.О.

обучающийся(аяся) на __ курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) производственную 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 производственной 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 производственной 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
производственной 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 производственной 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 производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

КОС включают 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	организовывать и стимулировать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	П2	оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке
	У1	определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами
	У2	проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы
	У3	организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
	У4	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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
	31	методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
	32	направленность работы подразделений службы приема и размещения
	33	функциональные обязанности сотрудников

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 организацию и стимулирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отчет по производственной практике (пункт 2.1)	
П2	Способность проверить оформление	Отчет по	

Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС ³
	документов и способность применить технологии ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке	производственной практике (пункт 1.4)	Задание на практику (пункт 5) (5.1)
У1	Способность проанализировать численность и функциональные обязанности сотрудников	Отчет по производственной практике (пункт 1.3)	
У2	Способность организовать проведение тренингов и производственный инструктаж работников службы	Отчет по производственной практике (пункт 2.2)	
У3	Способность проанализировать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	Отчет по производственной практике (пункт 2.3)	
У4	Способность выбрать вид контроля для оценки 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; проверить выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	Отчет по производственной практике (пункт 2.3)	
31	Способность изложить методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отчет по производственной практике (пункт 1.1)	
32	Способность определить направленность работы подразделений службы приема и размещения	Отчет по производственной практике (пункт 1.5)	
33	Способность перечислить функциональные обязанности сотрудников	Отчет по производственной практике (пункт 1.5)	

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 четырёх 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:

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

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

5. Пример оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Пример задания на практику:

Задание 1

Определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.

Осуществить стимулирование деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.

Осуществить 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.

Осуществить контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

Вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке.