



Сибирский университет  
потребительской  
кооперации  
(СибУПК)

автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

*Ватлина* Д.В. Ватлина

«20» мая 2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**по профессиональному модулю**

**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

по специальности  
среднего профессионального образования

**43.02.14 Гостиничное дело**

квалификация выпускника  
Специалист по гостеприимству

Новосибирск  
2021

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю «ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих*» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

**РАЗРАБОТЧИК:**

Тарадеева Ю.С. преподаватель кафедры сервиса и туризма

**РЕЦЕНЗЕНТ:**

Осипова Е.Н., канд. техн. наук, доцент, заведующий кафедрой сервиса и туризма

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю «ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих*» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 20.05.2021 г., № 10

Заведующий кафедрой  
сервиса и туризма



---

Е.Н. Осипова

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* является формирование у обучающихся профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, направленное на освоение вида деятельности по выполнению работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и способствующее формированию общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Задачами учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* являются:

- закрепление и углубление знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) *Выполнение работ по профессии 25627 «Портъе»*;

- приобретение навыков приема и оформления заказов на гостиничные услуги от потребителей;

- приобретение навыков бронирования гостиничных услуг;

- закрепление знаний по приему, регистрации и размещению гостей;

- приобретение навыков заключения договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечения их выполнения.

- получение умений проводить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;

- приобретение навыков ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В результате прохождения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;

- приёма, регистрации и размещения гостей;

- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

- участия в заключение договоров об оказании гостиничных услуг;

- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- подготовки счетов и организации отъезда гостей;  
– проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

- выполнения запросов гостей по услугам гостиничного комплекса;

- учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

*уметь:*

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных.
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;
- выполнять запросы гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

*знать:*

- виды заявок по бронированию и действия по ним; состав, функции и – возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице.
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
  - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

- -правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- -юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- -основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- -виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- -правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- -виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- -основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- -принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- -правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- -запросы гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен;
- -порядок учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

## 1.2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

**Вид** практики – учебная, по профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**Способ** проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: в условиях учебной гостиницы Сибирского университета потребительской кооперации.

**Форма** проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих:*

концентрированно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО, после освоения междисциплинарного курса.

## 1.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ООП: код и	Планируемые результаты обучения: знания, умения,
--------------------------------	--------------------------------------------------

формулировка компетенции	навыки характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы
<b>Профессиональные компетенции</b>	
ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	<p><i>Знать:</i> 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; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p> <p><i>Уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p><i>Иметь практический опыт:</i> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p>
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<p><i>Знать:</i> Знания: 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;</p> <p><i>Уметь:</i> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p><i>Иметь практический опыт:</i> Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления</p>

	документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	<i>Знать:</i> стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; 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;
	<i>Уметь:</i> 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; 12 контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
	<i>Иметь практический опыт:</i> контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<i>Знать:</i> структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;
	<i>Уметь:</i> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;
	<i>Иметь практический опыт:</i> планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущим и планами и стандартами гостиницы	<i>Знать:</i> способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

	<p>ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p><i>Иметь практический опыт:</i> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p>
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p><i>Знать:</i> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p> <p><i>Уметь:</i> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p><i>Иметь практический опыт:</i> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p>



#### **1.4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Учебная практика по профилю специальности 43.02.14 Гостиничное дело реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих*.

#### **1.5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* проводится у обучающихся:

- на базе среднего общего образования: для очной формы – на 2 курсе во 3 семестре, заочной формы – на 2 курсе в течение 1 недели;

- на базе основного общего образования: очной формы – на 3 курсе в 5 семестре, заочной формы – на 3 курсе в течение 1 недели.

Учебная практика проходит на базе учебной гостиницы Сибирского университета потребительской кооперации.

### **РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **2.1. Трудоемкость учебной практики**

Продолжительность учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и учебному плану составляет 36 часов.

#### **2.2. Содержание этапов прохождения учебной практики**

№ п/п	Разделы (этапы) производственной практики (по	Виды производственной работы на практике	Код компетенции
1	Подготовительный этап	1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения производственной практики (по профилю специальности).	ПК 1.1 - 1.4; ПК 4.1 - 4.3;
2	Основной этап (практическая подготовка)	1. Прием и оформление заказов на гостиничные услуги от потребителей 2. Бронирование гостиничных услуг и ведение документации. Информирование потребителя о бронировании. 3. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах 4. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечении их выполнения. 5. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей 6. Ночной аудит и передачи дел по окончании смены 7. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса. 8. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	ПК 1.1 - 1.4; ПК 4.1 - 4.3;
3	Этап обработки и анализа полученного профессионального опыта (практическая подготовка)	Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала	ПК 1.1 - 1.4; ПК 4.1 - 4.3;
4	Этап подготовки отчета	Описание, обобщение, подготовка информации для отчета, оформление и защита отчета	ПК 1.1 - 1.4; ПК 4.1 - 4.3;

### **РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Формы документов и отчетности о прохождении учебной практики**

При направлении на учебную практику по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих обучающийся получает:

- инструкцию по технике безопасности и правилам поведения при прохождении практики по профессиональному модулю обучающимися СибУПК в организации;

- задание на учебную практику.

В период прохождения учебной практики обучающимся ведется Дневник прохождения практики. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По результатам прохождения учебной практики обучающийся обязан предоставить на кафедру:

- отчет о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;
- характеристику обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- дневник прохождения практики.

### **3.2. Требования к содержанию и оформлению Отчета о прохождении учебной практики**

При представлении Отчета о прохождении учебной практики основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- подтверждение организации о принятии студента на практику (договор с организацией/письмо-направление);
- Титульный лист Отчета о прохождении учебной практики;
- аттестационный лист по учебной практике;
- характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики;
- задание на учебную практику;
- дневник прохождения практики;
- содержание;
- введение;
- основная часть Отчета о прохождении учебной практики;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Титульный лист выступает первой страницей отчета о прохождении учебной практики, при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей отчета о прохождении учебной практики, на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении учебной практики, заключение, список использованных источников и приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи учебной практики, указание организации, на базе которой проходила учебная

практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

Основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Сущность, социальная значимость сферы гостиничного сервиса. Проблемы, определяющие эту область профессиональной деятельности.

2. Квалификационные характеристики портье.

3. Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.

4. Профессионально-значимые и личностные характеристики портье.

Образец оформления содержания отчета о прохождении учебной практики по профессиональному модулю ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* в приложении 5.

В заключении должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении учебной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения учебной практики и подготовки Отчета о прохождении учебной практики.

В данный список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (руководителем учебной практики), так и самостоятельно найденные, и использованные обучающимся при выполнении работы.

В приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении учебной практики. К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

### **3.3. Порядок проведения промежуточной аттестации по итогам учебной практики**

Аттестация по итогам учебной практики проводится в последний день прохождения практики.

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного аттестационного листа по учебной практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении учебной практики в соответствии с заданием на учебную практику.

## **РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **1.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики**

#### **2. Основная учебная литература**

1. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие /Л.П. Гончарова - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с. - (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа:<http://znanium.com/go.php?id=987236>
2. ИНДУСТРИЯ гостеприимства. Основы организации и управления: учебное пособие для СПО -М.: Форум: Инфра-М, 2019. -400с.
3. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т.Л.-М.: Юрайт, 2018. -332с

#### **3. Дополнительная учебная литература**

4. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для учреждений СПО / М.А. Ёхина. - 2-е изд.,испр.и доп. - М. : Академия, 2016. - 237с.
5. Зайцева Наталия Александровна . Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование).
6. Можаяева И.Г. Гостиничный сервис: учебник для учреждений СПО / И.Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: Инфра-М, 2016. - 240с

#### **Периодические издания**

- Ресторанные ведомости;
- Гостиничное дело;
- Академия гостеприимства;
- Туризм: право и экономика.

## **Программное обеспечение и Интернет ресурсы**

- Глобальная система распределения Travelport: <http://www.travelport.com/Corporate-Site/Solutions/Travel-Suppliers/Hotel>;
- Глобальная система бронирования Sabre: <http://www.sabretravelnetwork.ru/home/>
- Глобальная система бронирования Amadeus Russia: <http://www.amadeus.ru/>

### **Перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем**

- Microsoft Power Point,
- Microsoft Windows,
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
- Справочно-правовая система «Гарант»
- Учебная версия АСУ Эдельвейс
- Учебная версия АСУ «Fidelio»

#### **4.2. Материально-техническое обеспечение учебной практики**

Специально оборудованная учебная гостиница, тренажерный кабинет, компьютерный класс, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Реализация программы учебной практики предполагает наличие учебного тренажерного кабинета. Оборудование учебного тренажерного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по числу обучающихся;
- учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, методические указания для обучающихся, раздаточные материалы);

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением (справочно-правовые системы «Консультант Плюс», «Гарант»);
- мультимедиа-проектор, экран.

## **РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **5.1 Текущий контроль**

Текущий контроль оценивает ход прохождения учебной практики, применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в виде собеседования. Отчет должен представлять собой краткие, конкретные и точные ответы на каждый пункт программы практики.

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических проверочных работ. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

### 5.2. Оценочные материалы для текущего контроля

Вопросы к зачету по учебной практике по ПМ.05 *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих*:

1. Прием и оформление заказов на гостиничные услуги от потребителей
2. Бронирование гостиничных услуг и ведение документации.
3. Информирование потребителя о бронировании.
4. Прием, регистрация и размещение гостей.
5. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах
6. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечении их выполнения.
7. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей
8. Ночной аудит и передачи дел по окончании смены
9. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса.
10. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

### 5.3. Критерии оценки при защите отчета по практике:

Оценка	Характеристика
Отлично	Выполнены задания, предусмотренные программой практики, уровень освоения компетенций глубокий. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы.
Хорошо	Выполнены задания, предусмотренные программой практики, освоены все компетенции. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы.
Удовлетворительно	Выполнены задания, предусмотренные программой практики, освоены все компетенции. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты.
Неудовлетворительно	Студент не усвоил значительную часть программного материала практики, уровень освоения компетенции низкий, не ответил на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы.



**автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

**ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ**

Вид практики: УЧЕБНАЯ

По профессиональному модулю: ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело.

Выдано обучающемуся \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Обработка и анализ информации
3. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.

№	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
	Подготовительный этап	6
	Основной этап: 1. Прием и оформление заказов на гостиничные услуги от потребителей 2. Бронирование гостиничных услуг и ведение документации. Информирование потребителя о бронировании. 3. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах 4. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечении их выполнения. 5. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей 6. Ночной аудит и передачи дел по окончании смены	8 8 8 8 6 6
	Этап обработки и анализа информации: 1. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса. 2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	8 8
	Этап подготовки отчета	6
	Всего	72

Задание выдано

Руководитель практики от образовательной организации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О.)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Задание получено

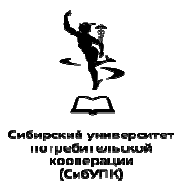
Обучающийся \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)





**автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра сервиса и туризма

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ  
ПО [УЧЕБНОЙ, ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)] ПРАКТИКЕ**

(Ф.И.О. полностью)

обучающийся(ая) на \_\_\_\_\_ курсе \_\_\_\_\_ группы по специальности СПО

(код и наименование специальности)

Успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

в объеме \_\_\_\_\_ часов с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

в организации \_\_\_\_\_.

(наименование организации, юридический адрес)

Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне формирования умений и приобретения первоначального практического опыта по виду деятельности:

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы

**Характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики**

*В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности, успешно выполнял все виды работ в условиях, имитирующих боевые действия.*

*(выбранные позиции подчеркнуть)*

**Дополнительно об обучающемся**

---

сообщаем: \_\_\_\_\_

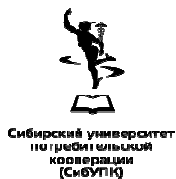
---

---

Руководитель практики  
от образовательной организации

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

---



автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ  
УЧЕБНОЙ, ПРАКТИКИ**

По профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким  
профессиям рабочих, должностям служащих

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_  
(наименование организации (предприятия))

Обучающегося(ейся) \_\_\_\_\_ курса

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_  
(группа, шифр)

Руководитель практики \_\_\_\_\_

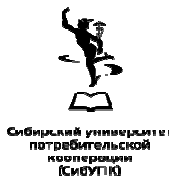
\_\_\_\_\_  
(должность, ученое звание, ученая степень)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты \_\_\_\_\_

Дата защиты \_\_\_\_\_

Новосибирск [год]



**автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования Центросоюза Российской Федерации  
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра сервиса и туризма

**ИНСТРУКЦИЯ  
по технике безопасности и правилам поведения при прохождении  
учебной практики  
по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким  
профессиям рабочих, должностям служащих  
студентами СПО СИБУПК в организации**

1. К практическим занятиям допускаются лица, ознакомленные с данной инструкцией по технике безопасности и правилам поведения.
2. Работа студентов в организации разрешается только в присутствии руководителя.
3. При прохождении практики в компании категорически запрещается:
  - находиться в помещении в верхней одежде;
  - класть одежду и сумки на столы;
  - находиться в помещении с едой и напитками;
  - располагаться сбоку или сзади от включенного монитора;
  - присоединять или отсоединять кабели, трогать разъемы, провода и розетки;
  - передвигать компьютеры;
  - открывать системный блок;
  - лезть различными предметами в розетку.
4. Находясь на практике, студенты обязаны:
  - соблюдать тишину и порядок;
  - выполнять все требования руководителя;
  - работать только по поручению руководителя;
  - соблюдать режим работы, при проявлении рези в глазах, резком ухудшении видимости, невозможности сфокусировать взгляд или навести его на резкость, появлении боли в пальцах и кистях рук, усилении сердцебиения немедленно покинуть рабочее место, сообщить о происшедшем преподавателю и обратиться к врачу;
  - оставлять рабочее место чистым.
5. Работая за рабочим столом и компьютером, необходимо соблюдать правильную позу:
  - расстояние от экрана до глаз 70-80 см (расстояние вытянутой руки);
  - вертикально прямая спина;
  - плечи опущены и расслаблены;
  - ноги на полу и не скрещены;
  - локти, запястья и кисти рук на одном уровне;
  - локтевые, тазобедренные, коленные, голеностопные суставы под прямым углом.
6. При поездке на место практики соблюдать все правила дорожного движения, переходить улицы и положенных местах на зеленый свет светофора, при пользовании метрополитеном соблюдать все правила безопасности.

С инструкцией ознакомлен  
Обучающийся \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года \_\_\_\_\_

(подпись)

Образец содержания Отчета по учебной практике

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. Сущность, социальная значимость сферы гостиничного сервиса. Проблемы, определяющие эту область профессиональной деятельности.
2. Квалификационные характеристики портье.
3. Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.
4. Профессионально-значимые и личностные характеристики портье.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ