

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»**

Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор-директор ИПО  
Попов И.П.  
«26» 04 / 2024 г.

**Программа производственной практики**

**по профессиональному модулю  
«Выполнение работ по профессии портень»**

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация  
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения  
очная

Кемерово 2024 г.



1638411159

Рабочую программу составил  
Доцент кафедры ПМ \_\_\_\_\_ Л.Л. Закамская  
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании  
ЦМК Гостиничного дела

Протокол № 2 от 19.04.21

Председатель ЦМК Гостиничного дела

\_\_\_\_\_  
подпись

Л.Л. Закамская

Согласовано  
зам. директора по УР ИПО

\_\_\_\_\_  
подпись

Т.С. Семенова

Согласовано  
зам. директора по МР ИПО

\_\_\_\_\_  
подпись

Т.Ю. Сьянова



1638411159

## 1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа (учебной/производственной) практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по профессии портье и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): 1.1., 1.2., 1.3., 3.2., 3.3., 4.2., 4.3, 5.1, 5.2, 5.3.

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие  
Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования.

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии.

Уметь: описывать значимость своей профессии.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

Знать: основы здорового образа жизни;

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии; средства профилактики перенапряжения.

Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.



1638411159

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках  
Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;  
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);  
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

особенности произношения;  
правила чтения текстов профессиональной направленности.

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;  
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;  
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;  
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);  
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Знать: 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;

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Уметь: 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.

Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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

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.

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

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

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.



1638411159

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества  
Знать: 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.  
Уметь: 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.  
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы  
Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;  
кадровый состав службы, его функциональные обязанности;  
требования к обслуживающему персоналу;  
цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;  
особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;  
порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.  
Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  
организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;  
организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.  
Иметь практический опыт: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей  
Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля;  
сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);  
критерии и показатели качества обслуживания;  
санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;  
методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;  
правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  
Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей



1638411159

ПК 4.2 Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы  
Знать: особенности работы с различными категориями гостей;  
методы управления продажами с учётом сегментации;  
структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;  
особенности спроса и предложения в гостиничном деле методы управления продажами с учетом сегментации;  
способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;  
каналы и технологии продаж гостиничного продукта;  
ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;  
виды отчетности по продажам;  
нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж.  
Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы.  
Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;  
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей  
Знать: виды отчетности по продажам.  
Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.  
Иметь практический опыт: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;  
контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей  
Знать: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей;  
правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;  
юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.  
Уметь: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;  
организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей;  
не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями;  
оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг.  
Иметь практический опыт: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей;  
приветствия и информирования гостей;  
использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями.

ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах  
Знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;  
стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей;  
основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.  
Уметь: информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;  
контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).  
Иметь практический опыт: предоставление информации гостям об услугах в гостинице.



1638411159

ПК 5.3 Производить расчеты с гостями  
 Знать: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.  
 Уметь: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;  
 поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);  
 организовывать отъезд и проводы гостей;  
 составлять и обрабатывать необходимую документацию;  
 выполнять обязанности ночного портье.  
 Иметь практический опыт: подготовка счетов;  
 проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

## 2. Структура и содержание рабочей программы практики

### 2.1 Объем практики и виды работы

| Вид учебной работы                               | Объем часов      |
|--|------------------|
| <b>Обязательная нагрузка (всего)</b>             | <b>108 часов</b> |
| <i>Промежуточная аттестация в форме зачета .</i> |                  |

### 2.2 Тематический план и содержание практики

| Наименование тем практики  | Виды работ   | Объем часов |
|--|--|-------------|
| <b>Вид профессиональной деятельности: Выполнение работ по профессии портье</b> |  |             |
| Выполнение обязанностей портье   | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.  | 12          |
|  | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.  | 9           |
|  | Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.  | 9           |
|  | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.   | 12          |
|  | Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.   | 9           |
|  | Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.  | 9           |
|  | Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.  | 9           |
| Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами          | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. | 12          |
|  | Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).   | 9           |
|  | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.                               | 9           |
|  | Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании.   | 9           |
| Промежуточная аттестация в форме: зачета                                       |  |             |
| Всего:   |  | 108         |

## 3. Условия реализации программы практики

### 3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

: Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с



1638411159

использованием современных технологий, материалов и оборудования Оборудование рабочих мест:

## **3.2 Информационное обеспечение реализации программы**

### **3.2.1 Основная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Тимохина Т. Л.. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 300 с. - ISBN 978-5-534-14985-2. - URL: <https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-486303> (дата обращения: 19.12.2021). - Текст : электронный.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т. Л.. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2021. - 297 с. - ISBN 978-5-534-14888-6. - URL: <https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-484924> (дата обращения: 19.12.2021). - Текст : электронный.

### **3.2.2 Дополнительная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Тимохина Т. Л.. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2021. - 297 с. - ISBN 978-5-534-14414-7. - URL: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-477769> (дата обращения: 27.06.2021). - Текст : электронный.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Тимохина Т. Л.. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 300 с. - ISBN 978-5-534-14413-0. - URL: <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-477909> (дата обращения: 27.06.2021). - Текст : электронный.

3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : Учебное пособие / С. А. Быстров. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 432 с. - ISBN 978-5-00091-552-3. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=377712> (дата обращения: 19.12.2021). - Текст : электронный.

4. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : Учебник / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек ; Российский государственный гуманитарный университет. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 242 с. - ISBN 978-5-16-015561-6. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=378099> (дата обращения: 19.12.2021). - Текст : электронный.

5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства : Учебное пособие / Н. Г. Можаяева, М. В. Камшечко. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 120 с. - ISBN 978-5-00091-567-7. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=339564> (дата обращения: 19.12.2021). - Текст : электронный.

6. Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис : Учебное пособие / Л. П. Гончарова. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с. - ISBN 978-5-16-107227-1. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=334049> (дата обращения: 19.12.2021). - Текст : электронный.

7. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия.: учебник и практикум для СПО / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.. - Москва : Юрайт, 2021. - 449 с. - ISBN 978-5-534-12518-4. - URL: <https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-475785> (дата обращения: 19.12.2021). - Текст : электронный.

### **3.2.3 Методическая литература**

1. Производственная практика по профессиональному модулю 05 "Выполнение работ по профессии портье" : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента ; составитель О. Н. Кавкаева. - Кемерово : КузГТУ, 2019. - 23 с. - URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2780> (дата обращения: 21.12.2021). - Текст : электронный.

### **3.2.4 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.kuzstu.ru](http://www.kuzstu.ru)

2. Электронные библиотечные системы:

- Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://new.znanium.com>

- Электронная библиотека издательства «Юрайт». [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/catalog/spo>,

3. Информационный сайт, посвященный гостиницам и гостиничным услугам. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://hotel.web-3.ru>



1638411159



4. Электронная дистрибуция в гостиничном деле. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

5. Портал про гостиничный бизнес. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://prohotel.ru/>

6. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли, [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>

#### 4. Фонд оценочных средств

##### 4.1. Паспорт фонда оценочных средств

| Вид профессиональной деятельности    | Код компетенции | Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции  | Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции |
|--------------------------------------|-----------------|--|---|
| Выполнение работ по профессии портье | ПК-1.1          | Знать: 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; нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; правила работы с информационной базой данных гостиницы.<br>Уметь: 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.<br>Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.   | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |
|                                      | ПК-1.2          | 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. Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля. 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.  | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |
|                                      | ПК-1.3          | Знать: 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. Уметь: 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. Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.   | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |
|                                      | ПК-3.2          | Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.<br>Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.<br>Иметь практический опыт: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке. | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |



1638411159

| Вид профессиональной деятельности | Код компетенции | Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции  | Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции |
|-----------------------------------|-----------------|--|---|
|                                   | ПК-3.3          | Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей  | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |
|                                   | ПК-4.2          | Знать: особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж.<br>Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы. Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке. | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |
|                                   | ПК-4.3          | Знать: виды отчетности по продажам.<br>Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.<br>Иметь практический опыт: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; контроле текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.   | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике                              |
|                                   | ПК-5.1          | Знать: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей; правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.<br>Уметь: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;<br>организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей;<br>не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями;<br>оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг.<br>Иметь практический опыт: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей;<br>приветствия и информирования гостей;<br>использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями.   | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике                              |
|                                   | ПК-5.2          | Знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;. стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.<br>Уметь: информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;<br>контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).<br>Иметь практический опыт: предоставление информации гостям об услугах в гостинице.   | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике                              |



1638411159

| Вид профессиональной деятельности | Код компетенции | Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции   | Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции |
|-----------------------------------|-----------------|---|---|
|                                   | ПК-5.3          | Знать: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.<br>Уметь: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;<br>поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);<br>организовывать отъезд и проводы гостей;<br>составлять и обрабатывать необходимую документацию;<br>выполнять обязанности ночного портье.<br>Иметь практический опыт: подготовка счетов;<br>проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены  | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике                              |
|                                   | ОК-03           | Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.<br>Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.   | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |
|                                   | ОК-04           | Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.<br>Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.   | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |
|                                   | ОК-05           | Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.<br>Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.  | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |
|                                   | ОК-06           | Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии.<br>Уметь: описывать значимость своей профессии.   | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |
|                                   | ОК-07           | Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.<br>Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.   | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |
|                                   | ОК-08           | Знать: основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии; средства профилактики перенапряжения.<br>Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.   | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |
|                                   | ОК-09           | Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.<br>Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.  | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |
|                                   | ОК-10           | Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.<br>Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы. | Наблюдение и оценка на этапах производственной практики<br>Подготовка отчета по практике.                             |

## 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

### 4.2.1. Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по производственной практике заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по производственной практике. Отчет о прохождении производственной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист введение (с указанием цели, задач практики); характеристику организации (базы прохождения практики); практические результаты, полученные в процессе выполнения задания; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике.

Типовые задания:

Самостоятельно выполнить калькуляцию стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей

Самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по телефону



1638411159

Самостоятельно зарегистрировать гостя  
Самостоятельно составить и обработать документацию по загрузке номеров  
Самостоятельно составить и обработать документацию по начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

#### **4.2.2. Оценочные средства при промежуточном контроле**

Формой промежуточной аттестации является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Руководитель оценивает результаты прохождения производственной практики, принимая во внимание качество отчета и устные ответы обучающегося на контрольные вопросы. Инструментом измерения сформированности компетенций является устная защита отчета по производственной практике. При защите отчёта по производственной практике необходимо ответить на вопросы. Допуском к промежуточному контролю является выполнение всех требований текущего контроля.

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Профессиональные программы и их модули и работа с ними.
2. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
3. Как выполняется калькуляция стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей?
4. Как составляется и обрабатывается документация по загрузке номеров?

#### **Критерии оценивания компетенций (результатов).**

| Шкала      | Критерии оценивания обучающегося   |
|------------|--|
| Зачтено    | Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Могут допускаться незначительные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена |
| Не зачтено | Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики не выполнена.  |

#### **4.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующих компетенций**

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ (Ип 06/-10).

### **5. Иные сведения и (или) материалы**

Руководитель практики курирует деятельность обучающегося в период прохождения практики, консультирует его по выполнению заданий практики и осуществляет текущий контроль. По окончании практики оценивает уровень освоения компетенций. Руководитель практики проводит вводный инструктаж, в ходе которого знакомит обучающегося с программой практики, системой оценки. Во время практики оказывает студенту консультационную помощь по выполнению заданий. После завершения практики проводит промежуточную аттестацию, оценивает уровень освоения компетенций обучающегося.

#### До начала практики обучающийся:

Знакомится с содержанием программы практики.

Выбирает базу практики и заключает договор.

Получает задания на практику, в том числе индивидуальное задание, у руководителя практики от университета.

#### В период прохождения практики обучающийся:

Проходит инструктаж по технике безопасности.

Своевременно выполняет задания, предусмотренные данной программой

#### Обучающийся обязан:

Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины. Добросовестно выполнять все указания руководителя практики, касающиеся порядка прохождения и содержания практики, индивидуальные поручения руководителя, активно участвовать во всех мероприятиях, к которым студент привлекается.

Подготовить отчет по практике в соответствии с установленными данной программой требованиями, подписать его, а также заверить у руководителя практики

#### Требования к написанию отчета обучающегося:

Отчет по практике составляется студентом в виде единого документа.

В отчете должны быть отражены все результаты выполнения заданий за период практики:

- введение (цели, задачи практики, место, сроки прохождения практики и др.);

- характеристика базы прохождения практики: указывается примерное содержание раздела,



1638411159

например: история предприятия, цели и задачи деятельности организации,

- основная часть: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения заданий по практике.

- результаты выполнения индивидуального задания: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения индивидуальных заданий по практике;

- заключение: указывается примерное содержание раздела, порядок описания основных выводов и предложений обучающегося по результатам практики;

- библиографический список литературы и информационных ресурсов;

- приложения: указывается перечень обязательных приложений к отчету по практике.



1638411159