

**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 2021 г.

**Программа учебной практики**

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

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация  
**«Специалист по гостеприимству»**

Формы обучения  
очная

Кемерово 2021 г.



1638407546

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



1638407546

## 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.



1638407546

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.



1638407546

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 гостиницы;  
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



1638407546

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.



1638407546

### 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 дифференцированного 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>		
Подготовка к выполнению обязанностей портье	Организация рабочего места.	12
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.	12
Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.	12
	Оформление бронирования с использованием телефона.	12
	Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).	12
	Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними.	12
	Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).	12
	Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате.	12
	Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	12
Промежуточная аттестация в форме: дифференцированного зачета		
Всего:		108

## 3. Условия реализации программы практики

### 3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование рабочих мест: специальный учебно-тренинговый кабинет.

Стойка бронирования и продаж 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



1638407546

POS-терминал  
Шкаф для папок  
Детектор валют  
Лотки для бумаги

База учебной практики оснащена оборудованием, инструментами, расходными материалами (или их аналогами), используемых при проведении чемпионатов WorldSkills и указанных в инфраструктурных

листах конкурсной документации WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля»:

стойка администратора СПиР - 1 шт.;

рабочий стол - 3 шт.;

МФУ - 1 шт.;

энкодер для магнитных карт - 1 шт.;

терминал для кредитных карт - 1 шт.;

телефон - 1 шт.;

шкаф стеллаж для папок - 1 шт.;

корзина для мусора - 2 шт.;

ноутбук/персональный компьютер - 1 шт.;

автоматическая система управления гостиницей (АСУ) - 1 шт.;

мышка - 1 шт.;

стул - 6 шт.;

лотки для бумаг - 4 шт.

### **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. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис : Учебник / Н. Г. Можяева, 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.

4. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства : Учебное пособие / Н. Г. Можяева, 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.



1638407546

### 3.2.3 Методическая литература

1. Учебная 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. - 24 с. - URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2695> (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.znaniy.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>
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



1638407546

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. 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.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики 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 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 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. 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 гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.



1638407546

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 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. 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 Подготовка отчета по практике.
	ПК-4.3	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; контроле текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики 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. 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.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики 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. 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.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике



1638407546

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. 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	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике
	ОК-03	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.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-04	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности. Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-05	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.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-06	Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии. Уметь: описывать значимость своей профессии.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-07	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.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-08	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.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ОК-09	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.	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики 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. 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 Подготовка отчета по практике.

## 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

### 4.2.1. Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по учебной практике заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по практике. Отчет о прохождении учебной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист, введение (с указанием цели, задач практики); основная часть, с указанием разделов; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике. В случае некорректного оформления, отсутствия указанных разделов, наличия существенных ошибок, отчет по учебной практике отдается обучающемуся на доработку. После предварительной проверки и утверждения отчета по учебной практике, обучающийся допускается на защиту.

**Задание на учебную практику:** Отработка навыков работы портье

**Типовые задания на учебную практику:**- подготовка к выполнению обязанностей портье;- оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства



1638407546

размещения. Текущий контроль производится в виде оценки выполнения соответствующего этапа практики. Каждый пункт отчёта оценивается по по 100 бальной системе.- 90-100 баллов - раздел раскрыт полно,- 60-89 баллов - не все материалы в разделе присутствуют- 0...59 баллов - отсутствие необходимых материалов в разделе.

**4.2.2. Оценочные средства при промежуточном контроле (зачет, дифференцированный зачет)**

Промежуточная аттестация обучающихся по учебной практике является обязательной. Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций являются устный опрос обучающихся и утвержденный отчет по учебной практике.

**Примерные вопросы:**

1. Организация рабочего места портье.
2. Каков порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия?
3. Какие технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы используются для приема заказа и обеспечения бронирования?
4. Оформление бронирования с использованием телефона.

**Шкала и критерии оценивания компетенций**

Отлично	Обучающийся достиг повышенного уровня сформированности компетенций. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные руководителем. Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Работу отличает творческий характер исследований. Выполнена практическая и теоретическая часть работы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет оформлен в соответствии с требованиями, сдан в установленный срок и успешно защищен. Программа практики выполнена.
Хорошо	Обучающийся достиг базового уровня сформированности компетенции. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Обучающийся выполнил все задания по отдельным темам в течение практики. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Программа практики выполнена.
Удовлетворительно	Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал по учебной практике. Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем. Программа практики выполнена не в полном объеме.
Неудовлетворительно	Обучающийся не достиг минимального уровня сформированности компетенции. Обучающийся не может решить творческие задачи, не развит практический опыт работы над заданием. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем.

**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**

При осуществлении образовательного процесса применяются следующие образовательные технологии:

- традиционная;
- интерактивная.



1638407546