

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Специальность СПО: 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Вид практики: производственная практика

**Оценочные материалы по практике
УП.02 Предоставление гостиничных услуг**

Разработчики:

(место работы) *(занимаемая должность) (подпись, инициалы, фамилия)*

(место работы) *(занимаемая должность) (подпись, инициалы, фамилия)*

(место работы) *(занимаемая должность) (подпись, инициалы, фамилия)*

Председатель цикловой методической комиссии

(должность) (подпись) (И.О. Фамилия)

Эксперт

(место работы) *(подпись) (И О Фамилия)*

М. П.
организации

1. ВИД, СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Вид, структура и объем практики представлены в таблице 1.

Таблица 1. Вид, структура и объем практики

Вид, тип практики	Объем практики, ак. ч	Форма промежуточной аттестации
ПП.02	144	зачет

2. ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Практика *производственная по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство* направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей основной образовательной программы по основным видам деятельности для последующего освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

В результате прохождения практики обучающиеся должны приобрести первоначальный практический опыт и овладеть профессиональными компетенциями в соответствии с выбранными видами деятельности, а также продолжить формирование общих компетенций (таблица 2).

Таблица 2. Планируемые результаты практики

Результаты прохождения практики	Практический Опыт	Умения	Виды учебной деятельности обучающихся в период практики
ПМн. 02 Предоставление гостиничных услуг			
ВД. Предоставление гостиничных услуг			
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	-оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;	- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;	• заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества - Проведение инструктажа персонала службы и обучающихся занятий. • Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг • Оформление отчетной
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;	- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных	
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	- выдачи зарегистрированным		

	гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;	лиц; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;	документации
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;	- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
	- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; - проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; - приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; - приема и учета запросов	- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;	- Оформление актов на списание малоценного инвентаря - Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; - Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице - Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей - Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. - Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора

	и просьб гостей по- хранить ключи и услугам в гостиничномценности гостей в комплексе или иномсоответствии с средстве размещения иправилами городе (населенномгостиничного пункте), в котором онокомплекса или иного средства размещения; - использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); - подготовки отчетов о своей работе за смену; - проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; - помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных	с контрагентами и потребителями • Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями • Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. • Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственно м общении с гостем) на русском и иностранном языке • Предоставле ние гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости • Предоставле ние гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле
--	---	---

	билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; - проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; - планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;		• Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях • Оформление принятых заявок на резервирование номеров • Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование • Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения • Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей • Отработка навыков начисления и
--	--	--	---

	- координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); - стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; - поиска наиболее рациональных вариантов решений - конструкционно-оформительских материалов и деталей внешнего оформления, объемно-пространственного проектирования, детализации форм изделий, выбора художественных форм и методов подачи рекламных макетных материалов в средствах массовой информации с использованием новых информационных технологий; - проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; - координации деятельности подчиненных; - взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в службе	осуществления расчетов с гостями • Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
--	---	--

	приема и размещения; - взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; - стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; - организации службы внутреннего контроля; - организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений;	
--	--	--

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ. ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

3.1 Текущий контроль

Виды работ на практике определяются в соответствии с требованиями к результатам обучения по профессиональному модулю, отраженным в рабочей программе ПМ код и название модуля и рабочей программе практики.

Текущий контроль результатов прохождения учебной/производственной практики в соответствии с рабочей программой практики и графиком выполнения индивидуального задания происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в журнале практики) и контроль за ведением дневника практики;
- наблюдение за сроком и качеством выполнения работ на практике (в соответствии с выданным индивидуальным заданием), подготовкой и сбором материалов для отчета обучающегося по практике (с отметкой о выполнении работ в дневнике практики).

Текущий контроль проводится в течение периода прохождения практики.

Таблица 3. Шкала оценивания на этапе текущей аттестации

№	Контрольные мероприятия	Оценка	Шкала оценивания
1.	Последовательность выполнения работ	5	Демонстрирует полное понимание задания. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
		4	Демонстрирует значительное понимание задания. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
		3	Демонстрирует частичное понимание задания. Большинство требований, предъявляемых к заданию выполнены.
		2	Демонстрирует небольшое понимание задания. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.

3.2 Промежуточная аттестация

1. Промежуточная аттестация по учебной/производственной практике (далее - ПА) проводится в форме комплексного дифференцированного зачета

Обучающиеся допускаются к ПА при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных программой и графиком выполнения индивидуального задания, получения положительной оценки по каждому пункту текущего контроля по практике и своевременном предоставлении следующих документов:

- положительного аттестационного листа по практике об уровне освоения профессиональных компетенций;
- положительной характеристики организации прохождения практики на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики;
- дневника практики;
- отчета о практике в соответствии с индивидуальным заданием на практику.

Обучающиеся, проходящие практику, сдают руководителю практики дневник практики, аттестационный лист и характеристику руководителя практики от профильной организации, отчет о прохождении практики. К отчету прилагаются копии документов, таблицы, графики и т.д.

Материалы практики (отчет, характеристика, аттестационный лист, дневник практики и др.) после ее защиты хранятся в структурном подразделении, реализующем образовательную программу среднего профессионального образования.

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике индивидуальному заданию на практику;

- оформление дневника и отчета по практике в соответствии с требованиями согласно Положению о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования и методическим рекомендациям по практике;

- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;

- запись в характеристике об освоении общих компетенций при выполнении работ на практике;

- устный отчет обучающегося по результатам прохождения практики;

- правильность и глубина ответов при устном отчете по результатам прохождения практики;

- умение связывать теорию с практикой;

- логика и аргументированность изложения материала;

- грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий;

- культура речи.

Контрольные вопросы необходимы для систематизации и закрепления собранного материала на практике. Грамотные ответы на контрольные вопросы подтверждают освоение студентами ПК и ОК и приобретение умений и практического опыта на практике.

При выставлении дифференцированного зачета (зачета) используются критерии оценивания, представленные в таблице 4.

Таблица 4. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций на этапе промежуточной аттестации

Показатели оценивания компетенций	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенции			
	Неудовлетворительный	Минимально допустимый (пороговый)	Средний	Высокий
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов
Наличие практического опыта	При выполнении стандартных заданий практический опыт не продемонстрирован	Имеется минимальный набор навыков (практического опыта) для выполнения	Продemonстрирован при выполнении стандартных заданий с некоторыми	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и

	н. Имели место грубые ошибки	стандартных заданий с некоторыми недочетами	недочетами	дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, практического опыта недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, практического опыта достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству профессиональных задач	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, практического опыта и мотивации в целом достаточно для решения стандартных профессиональных задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, практический опыт и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач
Оценка по практике (выбрать нужное)	<i>Неудовлетворительно</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Отлично</i>
	<i>Не зачтено</i>	<i>Зачтено</i>		

1. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ОБУЧАЮЩИМСЯ МАТЕРИАЛОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

1.1 Дневник практики

Дневник практики – это основной документ, на основе которого руководитель практики может оценить практическую деятельность обучающегося.

Дневник практики включает следующие разделы:

- наименование организации - базы практики;
- отметки о прохождении инструктажей;
- индивидуальное задание обучающемуся на прохождение практики (согласовывается с руководителем практики от Профильной организации);
- содержание практики (краткое содержание выполняемых работ за каждый день практики);
- характеристика - отзыв руководителя практики от Профильной

организации;

- аттестационный лист об оценке уровня сформированности компетенций в ходе прохождения обучающимся практики;
- выводы (заключение) по итогам прохождения обучающимся практики и выполнения запланированных результатов обучения по практике в соответствии с рабочей программой практики.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видеоматериалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

1.2 Отчет о практике

Отчет о практике должен включать материалы, собранные во время прохождения практики в соответствии с выданным индивидуальным заданием на практику. Это может быть информация о структуре, технологическом процессе и применяемом оборудовании в организации прохождения практики, могут быть данные для выполнения расчетов, отчет может включать необходимые схемы, чертежи, таблицы, графики и т.д.

Структура отчета по практике:

- титульный лист (оформляется по установленной единой форме);
- индивидуальное задание;
- содержание;
- введение (цели и задачи практики);
- основная часть (содержание проделанной обучающимся работы в соответствии с целями и задачами программы практики и индивидуальным заданием);
- заключение (выводы по результатам практики);
- список использованных источников (при необходимости);
- приложения.