

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Гатьяна Александровна

Должность: Директор федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования

федерального университета

Дата подписания: 10.06.2024 13:08:25

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института

(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по производственной практике

Специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация	Специалист по туризму и гостеприимству
Форма обучения	Очная

Фонд оценочных средств по производственной практике разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Разработчик:

Луста Светлана Станиславовна, преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Руководитель отдела маркетинга ООО «Русь»,
г. Ессентуки

должность представителя работодателя, наименование
организации и город ее расположения

Гамм Д.Г.

подпись

Фамилия, инициалы

М.П.

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов прохождения учебной практики по профессиональному модулю (далее - ПМ) ПМ.01 «Предоставление гостиничных услуг», образовательной программы СПО.

1.2. Объекты оценивания

В результате производственной практики осуществляется оценка овладения следующими профессиональными и общими компетенциями:

(Для производственной практики приводится весь перечень ПК и ОК, для учебной практики возможно частичное освоение ПК и ОК).

Компетенции	Показатели оценки результата
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4.	Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике:
практический опыт в:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- 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;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных 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;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема 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;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- 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;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

умения:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- 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;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из 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;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство 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 вести журнал передачи смены;
- 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;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения 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;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

2 Формы контроля и оценки результатов прохождения практики

2.1. Формы текущего контроля

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики в соответствии с рабочей программой происходит при использовании следующих возможных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики;
- наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- контроль качества выполнения видов работ на практике (уровень владения ПК и ОК при выполнении работ оценивается в аттестационном листе и характеристике с практики);
- контроль за ведением дневника практики;
- контроль подготовки отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

2.2. Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по учебной практике – дифференцированный зачет

(далее – ДЗ).

По итогам учебной практики студенты допускаются к сдаче ДЗ при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой и своевременном предоставлении следующих документов (в случае прохождения учебной практики – на предприятии (в организации)):

- положительного аттестационного листа руководителей практики от организации (образовательной организации) об уровне освоения профессиональных компетенций;
- положительной характеристики на обучающегося;
- дневника практики;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

ДЗ проходит в форме ответов на контрольные вопросы, защиты отчета.

3. Перечень заданий по практике

Приводится перечень заданий в соответствии с программой практики (раздел 3. Структура и содержание программы практики)

3.1 Структура практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Период проведения практики
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4	ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»	2 недели, 72 часа.	6 семестр

3.2 Содержание практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
Предоставление гостиничных	Выполнение калькуляции стоимости	Тема 1.2 Роль и место службы	МДК 02.01. Организация деятельности службы	6

услуг	услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	приёма и размещения гостей в организационной структуре гостиницы.	приема, размещения и бронирования гостиницы	
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Тема 1.2 Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.	МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	6
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Ознакомление с организацией хранения ценностей	Тема 1.7. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	6

	<p>проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p>			
	<p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p>	<p>Тема 2.2.</p> <p>Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</p>	<p>МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.</p>	<p>6</p>
	<p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p>	<p>Тема 1.6.</p> <p>Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.</p>	<p>6</p>
	<p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков</p>	<p>Тема 1.7.</p> <p>Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>Основные требования к</p>	<p>МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.</p>	<p>6</p>

	<p>информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p>	<p>персоналу.</p>		
	<p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p>	<p>Тема 1.8. Корпоративная культура..</p>	<p>МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.</p>	<p>6</p>
	<p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p>	<p>Тема 7 Характеристика способов хранения обработанного сырья и готовых полуфабрикатов</p>	<p>МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.</p>	<p>6</p>

	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	Тема 1.22. Организационные структуры управления.	МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.	6
	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	Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	6
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	6
	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.	Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	6

4. Система оценивания прохождения практики

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;
- оформление отчета по практике, в соответствии с установленными требованиями;
- оформления дневника практики в соответствии с установленными требованиями;
- 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;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за ДЗ по практике определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы.

Оценка выставляется по 5-ти балльной шкале.

Критерии выставления оценок:

Оценка **«отлично»** выставляется, если обучающийся выполнил в установленный срок и на высоком уровне все задания практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу, представил дневник практики. При защите практики: логически верно, аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы; демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность

Оценка **«хорошо»** выставляется, если обучающийся выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой практики, проявил самостоятельность, представил дневник практики. В ответах дал подробное, не конкретное/краткое описание заданий практики, сделал слабые выводы и предложения (в выводах и предложениях отсутствует конкретность). Отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями, подобраны необходимые приложения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если обучающийся выполнил все задания, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал поверхностное, неполное описание заданий практики, приложил не все документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, отсутствуют выводы и/или предложения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если обучающийся не выполнил программу практики и/или не представил в срок отчетную документацию. Его ответ не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями по направлениям: выполнены не все задания, нарушена логика изложения.

Оценочные средства по производственной практике
Список индивидуальных заданий для проведения промежуточной аттестации

Наименование вопроса	Краткий ответ
<p>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</p>	<p>Отработка навыков работы в интегрированных программных пакетах. (на примере MS Office)</p> <p>Электронная система управления офисом любой организации предусматривает наличие интегрированных пакетов прикладных программ, включающих специализированные программы и информационные технологии, которые обеспечивают комплексную реализацию задач любой предметной области. В состав программного обеспечения офиса могут также входить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - программа анализа и составления расписаний; - программа презентации; - графический редактор; - программа обслуживания факс-модема; - сетевое программное обеспечение; - программы перевода. <p>Офисные программные продукты используются как самостоятельно, так и в составе интегрированных пакетов (ИП). В интегрированный пакет для электронного офиса входят программные продукты, взаимодействующие между собой. Основу пакета составляют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - текстовый редактор; - электронная таблица; - система управления базой данных; - средства телекоммуникаций; - графические возможности, т. е. все то, что необходимо для самых распространенных

	<p>видов работ в любом из офисов.</p> <p>Главной отличительной чертой программ, составляющих интегрированный пакет, является общий интерфейс пользователя, позволяющий применять одни и те же (или похожие) приемы работы с различными приложениями пакета. Взаимодействие программ осуществляется на уровне документов. Это означает, что документ, созданный в одном приложении, можно вставить в другое приложение и при необходимости изменить его</p>
<p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p>	<p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Соблюдать правила пожарной безопасности; не курить в номере; не пользоваться в номере электронагревательными приборами (чайниками, кофейниками т.д.)</p>
<p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</p>	<p>Калькулирование себестоимости гостиничных услуг. В соответствии с Методикой планирования, учета и калькулирования себестоимости гостиничных услуг объектами, калькулирования себестоимости являются услуги по каждому виду деятельности жилищно-коммунального хозяйства, а калькуляционной единицей соответствующие измерители: для гостиниц это одни койко-сутки.</p>
<p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p>	<p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации.</p>
<p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению</p>	<p>От системы управления по</p>

<p>деталей договора с контрагентами и потребителями.</p>	<p>поручениям к управлению бизнес-процессами. Система управления, построенная на выдаче, регистрации и последующем контроле поручений – контроль исполнения поручений.</p>
<p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p>	<p>Составление проекта договора. Возможность его корректировки. Существенные условия договора. Структура договора. Формирование проекта договора. Изменение проекта договора на стадии приема заявок на участие в закупке. Направление протокола разногласий. Срок его рассмотрения заказчиком.</p>
<p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p>	<p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Отработка навыков заключения договора в соответствии с принятыми соглашениями.</p>
<p>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p>	<p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p>
<p>9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p>	<p>Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).</p> <p>Расчетами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым</p>

	<p>аппаратом; /^-терминалом (для различных операций с кредитными картами); принтером (для распечатки и получения счетов); им-принтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов); специальным отсеком для хранения денег; ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов; боксом для хранения печатей, штампов; телефонным аппаратом и т.д.</p> <p>Кассиры осуществляют обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей кассир проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы Front office, которая называется «Расчет» (Check out).</p> <p>Расчет с гостями производится за проживание, дополнительные платные услуги и телефонные переговоры. Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (check out time — 12:00), суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги.</p>
<p>10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p>	<p>Кассовые операции: как оформить приходные и расходные документы, порядок обслуживания физических лиц, учет денежных средств.</p>
<p>11. Выполнение обязанностей ночного портье.</p>	<p>Обязанности ночного портье в гостинице Основные функции ночного аудита: а) в контроле за ночной уборкой;</p>

	<p>б) в контроле за персоналом ночной смены;</p> <p>в) в проверке начисленных платежей на счета гостей;</p> <p>г) в побудке гостей к определенному времени.</p>
<p>12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p>	<p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>
<p>13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Отработка приёмов эффективного общения.</p> <p>Отработка практических навыков коммуникации при помощи вербальных и невербальных средств.</p> <p>освоение техники ассертивного поведения.</p> <p>освоение техник ведения переговоров в эмоционально напряженной ситуации.</p>
<p>14. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.</p>	<p>Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности.</p> <p>Камера хранения.</p> <p>Возможность хранения багажа в безопасном месте - одно из основных требований к уровню обслуживания отеля.</p> <p>К услугам камеры хранения гости прибегают в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> ·багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю; ·клиент временно покидает гостиницу, скажем, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается и получает багаж; ·гости, часто размещающиеся в каком-либо отеле, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда. <p>При приеме вещей проживающих на хранение ответственный за данный</p>

	<p>участок работы сотрудник фиксирует основные данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> · фамилию гостя; · номер комнаты; · количество мест багажа; · срок хранения багажа, <p>и выдает соответствующий багажный жетон (талон приема багажа).</p>
<p>15. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p>	<p>Проверять состояние убранных номеров обязаны супервайзеры службы хозяйственного обеспечения гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принимать меры по их устранению. В идеале ежедневно 100% номерного фонда должно быть проконтролировано супервайзерами. Исключения составляют номера, в которых в период проверки находятся гости. В этом случае супервайзер ограничивается вопросами к гостям: "Все ли у Вас в порядке в номере?" или: "Вас все устраивает в уборке номера?". Стандарты некоторых высококласных отелей допускают также выборочную проверку подготовки номеров к ночному отдыху проживающих (вечерний сервис).</p> <p>В течение смены супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:</p> <ul style="list-style-type: none"> • санитарно-гигиенических норм; • требований технологий работы; • последовательности уборки; • требований стандартов уборки. <p>Желательно осуществлять контроль качества уборки номеров в соответствии с последовательностью уборки номерного фонда, которому строго следуют горничные в своей работе.</p>
<p>16. Проведение контроля готовности номеров к заселению.</p>	<p>Подготовка номерного фонда к заселению является сложным и ответственным</p>

этапом, который требует хорошей организации работы различных служб и департаментов. Для четкого и своевременного размещения и обслуживания гостей персонал должен быть профессионально подготовленным и иметь соответствующие навыки обслуживания гостей.

Технология приема гостей и их заселение предусматривает следующие мероприятия¹.

1. Наличие в службе приема компьютерной программы, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии номерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей, а также бухгалтерская информация (счет каждого гостя об оплате проживания, питания, дополнительных услуг). Процедуру занесения данных в компьютер осуществляет дежурный администратор.

2. Наличие информационных листов, заполняемых на каждом этаже (шахматки). Оформляется данный документ поэтажным персоналом (дежурным по этажу). В шахматке отражается информация о проживающих на этаже, общее число занятых номеров, данные по переселению из номера в номер, число гостей, проживающих в каждом номере, даты заездов и выездов из гостиницы, число бронированных номеров.

3. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Старшая горничная контролирует заезд гостей и их размещение на этаже, своевременность подготовки номера к заселению и качество выполненных горничными уборочных работ.

	<p>4. Оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы.</p> <p>5. Проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера).</p>
<p>17. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p>	<p>- оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</p> <p>- организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг.</p>
<p>18. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p>	<p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и правильность их заполнения. Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Но всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей.</p>
<p>19. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p>	<p>Требования при работе с моющими средствами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Перед началом работы; - Во время работы; - После работы: - Убрать моющие средства в установленные для хранения места. - Правила пользования инвентарем.
<p>20. Ведение учета забытых вещей.</p>	<p>Организация учета и возврата забытых вещей. Порядок возврата забытых вещей.</p>
<p>21. Работа с просьбами и жалобами гостей.</p>	<p>Жалобы, претензии и предложения гостей могут быть высказаны ими по телефону, изложены в виде записей в журналах (книга отзывов) и письменных обращениях на имя руководства отеля.</p> <p>Жалобы и претензии гостей должны рассматриваться</p>

	<p>быстро и благожелательно, ни одно замечание, претензия, пожелание не должны оставаться без внимания. Необходимо помнить, что удовлетворение жалоб гостей — ключевой момент в деле его сохранения для отеля.</p>
<p>22. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</p>	<p>Акт о порче имущества. В каких случаях чаще всего пишется документ. Акт создается в самых разных ситуациях. Кто составляет акт. Составление акта: основные моменты. Оформление акта. На что обратить внимание. Хранение акта.</p>
<p>23. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.</p>	<p>Документы, подтверждающие качество товаров, работ, услуг.</p>
<p>24. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p>	<p>Инструктаж по технике безопасности: виды, содержание, порядок проведения.</p>
<p>25. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p>	<p>Заявка на оказание услуг. На какие услуги можно формировать заявку. Порядок получения услуги по заявке. Тонкости документа. Основные моменты при составлении заявки. На что обратить внимание при оформлении.</p>
<p>26. Оформление отчетной документации.</p>	<p>Отчетную документацию можно разделить на следующие комплексы документов: государственная статистическая отчетность; ведомственная отчетность; внутриучрежденческая отчетность. Порядок составления и оформления внутриучрежденческой отчетности аналогичен составлению других управленческих документов. Внутренние отчеты составляются на общем бланке и содержат следующие реквизиты: наименование организации (наименование подразделения); название вида документа; дату; номер документа; место составления; заголовок к тексту; подпись; гриф утверждения на отчетах или резолюцию руководителя на справке отчетного</p>

	характера.
27. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.	Правила безопасности во время проживания в гостинице. Безопасность в гостинице. Выходы, план эвакуации. Безопасность в гостинице: памятка для проживающих. Бытовые приборы.
28. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.	Акт на списание малоценных и быстроизнашивающихся предметов. Когда следует составлять акт на списание малоценных предметов. Что важно помнить для корректного заполнения акта.
29. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	Приобретение практических навыков работы с офисными программами пакета MS Office (Word, Excel, PowerPoint). Обработка заданий с выдачей результата исследований в виде презентации.
30. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Информирование клиентов. Соблюдать правила пожарной безопасности; не курить в номере; не пользоваться в номере электронагревательными приборами (чайниками, кофейниками т.д.).
31. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	Калькулирование себестоимости гостиничных услуг. Объекты калькулирования себестоимости гостиничных услуг. Методика определения себестоимости гостиничных услуг.
32. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	Изучение технологии составления и обработки необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
33. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	Незаменимым атрибутом поручения является срок его исполнения, и именно при наступлении данного срока требуется предъявить руководителю результаты его выполнения. На практике, поручение не исполняется

	<p>руководителями его получившими, а передается вниз по управленческой иерархии, таким образом «расписывается» на исполнение тем сотрудникам, которые и будут выполнять предусмотренные поручением задачи. Через некоторое время в результате такой «росписи» все, кто должен участвовать в исполнении поручения, получают от своих руководителей задачи и срок их исполнен.</p>
<p>34. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p>	<p>Документы, регулирующие взаимоотношения туристского бизнеса с гостиничными предприятиями, являются: Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (01.11.81 г.), и Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 г.</p>
<p>35. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p>	<p>При составлении договоров между гостиницей и другими организациями и физическими лицами существуют определенные правила их составления, а также оговариваются следующие условия: стоимость номеров и бронирования; тип номеров и необходимое их число; продолжительность обслуживания; свободные периоды; графики заезда туристов; сроки и продолжительность разового обслуживания; набор входящих услуг; количество и форма организации питания; время обслуживания туристов питанием; специальные удобства и возможность пользования ими; язык обслуживания; сроки подтверждения заезда туристов (бронирования); сроки снятия брони; ответственность сторон по срокам снятия брони; размер</p>

	<p>дисконта; специфические и дополнительные условия.</p>
<p>36. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.</p>	<p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p>
<p>38. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p>	<p>Формы предоставления гостям информации. Какие бывают формы предоставления гостям информации о наличии свободных мест запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.</p>
<p>39. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.</p>	<p>Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостям информации о гостиничных услугах.</p>
<p>40. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.</p>	<p>Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования. Штрафные санкции.</p>
<p>41. Оформление принятых заявок на резервирование номеров.</p>	<p>Прием и оформление заказов от потребителей. Основными каналами получения заявок на бронирование номеров в гостинице являются: -телефон, -факс, -почта, -централизованное бронирование, -интернет-бронирование.</p>
<p>42. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.</p>	<p>Подтверждение бронирования (Confirmation reservation). Правила и порядок аннуляции бронирования. Аннуляция брони и возврат денежных</p>

	средств. Способы аннуляции.
43. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	Оформление счетов на полную/частичную предоплату. Подтверждение о резервировании номеров.
44. Внесение изменений в заказ на бронирование.	Изменение бронирования. Стандартные операционные процедуры факсимильной и электронной переписки. Бланк подтверждения бронирования.
45. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS) на русском и иностранном языке.
46. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	Информационная технология - системно организационная совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления, поиска, обработки и защиты информации на базе применения развитого программного обеспечения, телекоммуникаций, технических средств. Современные информационные технологии основаны на использовании компьютеров, объединенных в локальные, региональные и компьютерные сети для хранения и сбора информации.
47. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	Осуществить взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж со службой приема, и размещения по передаче незабронированных номеров для продажи.
48. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	Информационная технология - системно организационная совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления, поиска, обработки и защиты информации на базе

	<p>применения развитого программного обеспечения, телекоммуникаций, технических средств. Современные информационные технологии основаны на использовании компьютеров, объединенных в локальные, региональные и компьютерные сети для хранения и сбора информации. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p>
<p>49. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Уровни совместимости. Приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>
<p>50. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p>	<p>Кассовые документы — виды и общие правила оформления. Оформление первичных документов по кассе организации. Учет и хранение кассовых документов.</p>
<p>51. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения и технологии предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении. Критерии выбора модели поведения.</p>

Критерии выставления оценок

Оценка **«отлично»** выставляется, если:

Студент выполнил в срок и на высоком уровне все задания практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу. В установленные сроки представил дневник.

На заключительной конференции логически верно, аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы; демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

Студент выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой практики, проявил самостоятельность. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал излишне подробное, не конкретное/краткое

описание заданий практики, сделал слабые выводы и предложения (в выводах и предложениях отсутствует конкретность). Отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями, подобраны необходимые приложения

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

Студент выполнил все задания, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал поверхностное, неполное описание заданий практики, приложил не все документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, отсутствуют выводы и/или предложения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

Студент не выполнил программу практики и/или не представил в срок отчетную документацию. Его ответ не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями по направлениям: выполнены не все задания, нарушена логика изложения.