

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Кафедра производственного менеджмента

Составитель
О. Н. Кавкаева

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
по профессиональному модулю 04 «Организация
и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж»**

Методические материалы

Рекомендовано цикловой методической комиссией
специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело
в качестве электронного издания
для использования в образовательном процессе

Кемерово 2019

Рецензент

Закамская Л. Л. – кандидат технических наук, доцент, кафедры производственного менеджмента

Кавкаева Ольга Николаевна

Производственная практика по профессиональному модулю 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» [Электронный ресурс]: методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело очной формы обучения / сост. О.Н. Кавкаева; КузГТУ. – Электрон. издан. – Кемерово, 2019.

Методические материалы для производственной практики содержат перечень разделов отчета по практике, требования по оформлению отчета, содержание разделов отчета, перечень выполняемых на практике работ, перечень вопросов на защиту отчета по практике.

© КузГТУ, 2019

© Кавкаева О.Н.

составление, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

<u>ПРЕДИСЛОВИЕ</u>	4
1. <u>СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ</u>	7
2. <u>ТРЕБОВАНИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА</u>	8
3. <u>МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОД- СТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</u>	20
4. <u>ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА</u>	21
4.1. Оценочные средства при текущем контроле	21
4.2. Оценочные средства при промежуточной аттестации	21
<u>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</u>	25

ПРЕДИСЛОВИЕ

Первоначальные профессиональные навыки обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам получают во время прохождения учебных и производственных практик. Согласно определению, данному в Законе об образовании, практика – вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную практику в организации по месту работы, в случаях если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между КузГТУ и организациями. В период прохождения производственной практики, обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики.

Организацию и руководство практикой по профилю специальности (профессии) осуществляют руководители практики от КузГТУ и от организации.

Для руководства практикой, проводимой в профильной организации, назначаются руководитель (руководители) практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу Университета, и руководитель (руководители) от профильной организации из числа работников профильной организации.

Руководитель практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу Университета:

- разрабатывает и согласовывает с организациями программы практики, содержание и планируемые результаты практики;
- осуществляет руководство практикой;

- контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;

- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;

- определяет совместно с организациями процедуру оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения практики;

- разрабатывает и согласовывает с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения практики.

Руководитель практики от профильной организации:

- согласовывают программы практики, содержание и планируемые результаты практики, задание на практику;

- предоставляют рабочие места обучающимся, назначают руководителей практики от организации, определяют из числа высококвалифицированных работников организации наставников, помогающих обучающимся овладевать профессиональными навыками.

- участвуют в определении процедуры оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, а также оценке таких результатов;

- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных обучающимися в период прохождения практики;

- при наличии вакантных должностей могут заключать с обучающимися срочные трудовые договоры;

- обеспечивают безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

- проводят инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Обучающиеся в период прохождения практики в организациях, обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программами практики;

- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего

трудового распорядка;

- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

Результаты практики определяются программами практики, разрабатываемыми КузГТУ. По результатам практики руководителями практики от организации и от КузГТУ формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией. В качестве приложения к отчету практики обучающийся оформляет графические, фото материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых аттестационным листом.

1. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Производственная практика по ПМ 04 включает следующие виды работ:

1. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
2. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
3. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле
4. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
5. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
6. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями
7. 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
8. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
10. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
11. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
12. Внесение изменений в заказ на бронирование
13. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям

14. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

15. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

16. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями

17. Оформление принятых заявок на резервирование номеров в
Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования

18. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям

2 ТРЕБОВАНИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

Текстовая часть оформляется в виде отчета. Отчет о прохождении производственной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист, введение (с указанием цели, задач практики); основная часть, с указанием разделов; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике.

1 Отчет выполняется на одной стороне листов белой нелинованной бумаги формата А4 (210×297 мм) с применением печатающих и графических устройств вывода ЭВМ, шрифтом №14 (кегель 14), черного цвета, через полуторный межстрочный интервал редактора WORD, с использованием существующих текстовых редакторов (например, WORD и др.) шрифтом «Times New Roman».

Применение шрифтов разной гарнитуры не допускается. В таблицах допускается уменьшать размер шрифта до № 10 (кегель 10) и применять одинарный интервал редактора WORD. Границы текстовой части устанавливаются слева 25 мм, сверху и снизу по 20 мм, справа 10 мм.

2 Допускается помещать в тексте документов текстовой части сканированные иллюстрации. Вклеивать в текстовые документы иллюстрации, таблицы или фрагменты текста не допускается.

3 Выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Желательно избегать «жидких» строк за счет использования символа «мягкий перенос» (сочетание клавиш Ctrl и «минус» на основной клавиатуре).

4 Текстовая часть выполняется на листах без рамок и основных надписей.

5 Нумерация страниц текстовой части выполняется в правом верхнем углу листа арабскими цифрами без точки в конце, начиная разделом «Содержание». Номер страницы текстового документа записывается тем же шрифтом, что и основной текст.

6 В отчете отдельные слова, знаки, символы, формулы следует печатать при помощи редактора формул шрифтом гарнитуры и кегля основного текста.

7 Отчет рекомендуется сшивать в мягкий переплет с прозрачной односторонней обложкой и единой для КузГТУ формы.

8 Опечатки, опiski и другие неточности, обнаруженные в тексте, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой корректирующей жидкостью с последующим нанесением исправленного текста (графики) рукописным способом пастой или чернилами чёрного цвета. Наклейки, повреждения листов отчета, пометки не допускаются.

9 Фамилии, названия учреждений и другие имена собственные в текстовой части отчета приводятся на языке оригинала. Допускается транслитерировать (замещать при написании буквы русского алфавита на соответствующие буквы или сочетания букв английского алфавита) имена собственные и приводить названия учреждений в переводе на русский язык с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия. Имена следует писать в следующем порядке: фамилия, имя, отчество или – фамилия, инициалы через пробелы, при этом не допускается перенос инициалов отдельно от фамилии на следующую строку.

10 Сокращение слов и словосочетаний в текстовой части отчета допускается в соответствии с перечнем принятых сокращений, который должен быть приведен в структурном элементе «Определения, обозначения и сокращения» текстовой части отчета. В таком случае он располагается перед введением. Не допускаются сокращения следующих слов и словосочетаний: «так как», «так называемый», «таким образом», «так что», «..., например, ...».

11 В текстовой части отчета, кроме общепринятых буквенных аббревиатур, допускается использовать введенные их авторами буквенные аббревиатуры, сокращённо обозначающие какие-либо понятия из соответствующих областей знания. При этом первое упоминание таких аббревиатур указывается в круглых скобках после полного наименования, например, инженерно-технический персонал (ИТП), минерально-сырьевая база (МСБ). В дальнейшем можно применять сокращенное их написание без скобок. Сокращения, не являющиеся общепринятыми, рекомендуется применять лишь при частом повторении их в тексте.

Требования к структурным элементам текстовой части

Титульный лист, задание на практику и аттестационный лист. Титульный лист является первой страницей текстовой части отчета и служит источником информации для обработки и поиска документа.

Бланки титульного листа, задания на практику и аттестационный лист имеют единую для КузГТУ форму на листах формата А4. Бланки титульного листа, задания и аттестационный лист заполняются печатным способом шрифтом основного текста. Возможен рукописный способ заполнения разборчивым почерком чернилами или пастой чёрного цвета.

Содержание. Содержание является обязательным разделом текстовой части, в котором перечисляются наименования нумерованных и нenumерованных разделов (начиная с введения) и подразделов, приложения и их наименования, а также указываются номера листов, с которых они начинаются. Содержание начинают с нового листа.

Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами шрифтом основного текста отчета, начиная с прописной буквы, без многоточий перед номерами листов.

Введение. Введение является обязательным разделом документа текстовой части. Введение начинают с нового листа. Во введении необходимо показать актуальность и перспективность темы практики и поставленной задачи. Кратко сформулировать цель, ожидаемые результаты практики, срок прохождения практики.

Записывать формулировку каждого показателя качества работы следует с абзацного отступа.

Введение должно быть написано в сжатой, лаконичной форме и содержать одну-две страницы.

Основная часть, с указанием разделов В основной части приводят данные, отражающие сущность, методику и основные результаты выполненной работы.

Содержание основной части работы обучающийся, и руководитель формируют совместно, при этом оно должно отвечать заданию и требованиям выпускающей кафедры.

Основную часть излагают в виде сочетания текста, иллюстраций, формул и таблиц. Наименования разделов основной части должны отражать выполнение задания.

Заключение. Заключение должно содержать краткие выводы по результатам выполненной работы, оценку полноты решения поставленных задач, рекомендации по конкретному использованию результатов работы, ее практическую значимость. Заключение начинают с нового листа.

Список использованных источников. Список использованных источников (далее список) является обязательным разделом и включается в содержание текстовой части.

Рекомендуется располагать источники в списке по алфавиту – от «А» до «Я». Принцип расположения в списке библиографических источников – «слово за словом». Работы авторов-однофамильцев располагают в порядке алфавита их инициалов. Работы одного автора – в алфавите названий произведений. Работы на иностранных языках – в конце списка в собственном алфавитном ряду. Нормативно-правовые акты располагают в начале списка.

Библиографические записи в списке обязательно нумеруют в сквозном порядке. Каждое описание начинается с новой строки и с абзаца.

Список в текстовой части отчета должен содержать сведения не менее чем о 25-30 источниках, использованных при выполнении работы, на которые имеются ссылки в работе.

Правила и примеры библиографических описаний источников списка даны в приложении А.

Приложения. Материал, дополняющий текст отчета, допускается помещать в приложениях. В приложения, например, могут быть помещены:

- таблицы и рисунки большого формата;
- документы предприятия;
- дополнительные расчеты;
- инструкции, методики, разработанные в процессе выполнения отчета;
- иллюстрации вспомогательного характера и т. д.

Приложения оформляют как продолжение отчета на следующих его листах.

Каждое приложение следует начинать с нового листа.

Приложение должно иметь название в виде слова «ПРИЛОЖЕ-

НИЕ», которое записывают прописными буквами симметрично относительно текста. Обозначают приложения заглавными буквами русского алфавита, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» следует обозначение в виде заглавной буквы русского алфавита, обозначающей его последовательность, т. е. «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Если в документе одно приложение, его оформляют как «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Далее на следующей строке через один полуторный интервал симметрично относительно текста (по центру) шрифтом № 14 указывают заголовок приложения строчными буквами, начиная с прописной (заглавной). Затем следует отступить один полуторный интервал и размещать материал приложения.

Если приложение не помещается на одной листе, его переносят на следующий, при этом на каждом последующем листе симметрично относительно текста по центру шрифтом № 14 указывают «Продолжение приложения ...».

Приложения, как правило, выполняют на листах формата А4. Допускается оформлять приложения на листах формата А3 (297×420 мм).

Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруются в пределах каждого приложения (например, А1.1 и т. д.). Все приложения должны быть перечислены в содержании с указанием их обозначений и заголовков. На каждое приложение в отчете обязательно должна быть ссылка.

Построение основной части

1. Основную часть разделяют на разделы и подразделы.
2. Разделы и подразделы должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов и подразделов.
3. Разделы (кроме содержания, введения, заключения, списка использованных источников, приложения) должны иметь порядковые номера в пределах всего отчета (сквозную нумерацию), обозначенные арабскими цифрами без точки в конце номера и записанные с абзацного отступа прописными (заглавными) буквами основного текста.

Подчеркивания, переносы в словах и точки в конце заголовков недопустимы. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. При многострочном заголовке каждая последующая строка заголовка начинается под буквенной частью предыдущей строки.

4. Ненумерованные заголовки (СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЕ) пишутся прописными (заглавными) буквами основного текста симметрично относительно текста отдельной строкой.

5. Заголовки подразделов пишутся с абзацного отступа строчными буквами основного текста, начиная с прописной (заглавной) буквы. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и подраздела, разделённых точкой, например, 4.2, 4.3, 4.4 и т. д. В конце номера раздела и подраздела точка не ставится.

6. Недопустимо написание заголовка в конце листа, а последующего текста – на следующем листе. Целесообразно, чтобы до перехода на следующий лист под заголовком было написано не менее трех строк.

7. Расстояние:

– между текстом и очередным (следующим) заголовком раздела – расстояние не устанавливается, т. к. все разделы начинаются с нового листа;

– между заголовками раздела и подраздела в одну пустую строку полуторным интервалом;

– между заголовками подраздела и пункта – одна пустая строка полуторным интервалом;

– между заголовком подраздела и последующим текстом – одна пустая строка полуторным интервалом;

– заголовок пунктов (подпунктов) от последующего текста не отделяется.

8. Внутри пунктов или подпунктов могут быть приведены перечисления. Перед каждым элементом перечисления следует ставить дефис. При необходимости ссылки в тексте на один из элементов перечисления вместо дефиса ставятся строчные буквы в порядке рус-

ского алфавита, начиная с буквы «а» (за исключением букв е, з, й, о, ч, ъ, ы, ь).

9. Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры со скобкой, а запись производится с абзацного отступа, как показано ниже в примере:

- а) _____
- б) _____
- 1) _____
- 2) _____

Изложение текста документа текстовой части отчета по практике

1. Текст отчета должен быть кратким, четким и не допускать различных толкований. Изложение текстовой части рекомендуется вести от первого и третьего лица множественного числа, например, преобразуем, определяем, применяют, указывают и т. д. При этом может быть использована и безличностная форма, например, принимается, определяется и т. д.

При изложении обязательных требований в тексте должны применяться слова «должен», «следует», «необходимо», «требуется», «чтобы», «разрешается только», «не допускается», «запрещается», «не следует». При изложении других положений следует применять слова «могут быть», «как правило», «при необходимости», «может быть», «в случае» и т. д.

2. В тексте не допускается:

- применять обороты разговорной речи, техницизмы, профессионализмы;
- применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы), а также иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке;
- применять произвольные словообразования;
- сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в головках и боковиках таблиц и в расшифровках буквенных обо-

значений, входящих в формулы и рисунки.

3. В тексте, за исключением формул, таблиц и иллюстраций, не допускается:

- применять математический знак (-) перед отрицательными значениями величин (следует писать слово «минус»);
- применять без числовых значений математические знаки, например, = (равно), а также знаки № (номер), % (процент).

4. Числовые значения величин в тексте следует указывать со степенью точности, которая необходима для обеспечения требуемых свойств изделия, при этом в ряду величин осуществляется выравнивание числа знаков после запятой.

5. Формулы за исключением формул, помещаемых в приложении, должны нумероваться сквозной нумерацией или нумерацией в пределах раздела арабскими цифрами, которые записываются на уровне формулы в крайнем правом положении на строке в круглых скобках. Во втором случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой, например, (3.1).

11 Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках, например, «... проведем расчет по формуле (2.4)».

12 Формулы, помещаемые в приложениях, должны обозначаться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например, формула (В.1).

Оформление иллюстраций

1 Все иллюстрации (фотографии, схемы, графики, диаграммы, чертежи и т. п.) именуются рисунками.

2 Преимущественно цвет изображений рисунков – черный на белом фоне. В оформлении всех рисунков следует придерживаться единообразия. Допускается применение цветного оформления.

3 Рисунки, за исключением рисунков приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией или нумеровать рисунки в пределах раздела. Во втором случае номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера, разделенных точкой. Например, Рисунок 1.1. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1».

4 Рисунки приложения обозначают отдельной нумерацией с добавлением перед цифрой обозначение приложения, например, «Рисунок А.3».

5 Иллюстрации, могут иметь наименование и, при необходимости, пояснительные данные (подрисуночный текст). Подрисуночный текст располагается под рисунком симметрично относительно текста (по центру) кегль № 12, шрифт – не жирный. Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и приводят с абзацного отступа шрифтом основного текста, начиная с прописной (заглавной) буквы, без точки в конце названия, следующим образом: «Рисунок 1.2 – Схема документооборота организации».

При многострочном названии каждая последующая строка названия рисунка начинается под буквенной частью предыдущей строки.

Рисунки в тексте выделяются одним полуторным интервалом перед рисунком и одним полуторным интервалом после названия рисунка.

6 Рисунок следует располагать после ссылки на него или как можно ближе к ней. При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела.

7 Графики, отображающие качественные зависимости, изображаются на плоскости, ограниченной осями координат, заканчивающимися стрелками. При этом слева от стрелки оси координат и под стрелкой оси абсцисс проставляется буквенное обозначение соответственно функции и аргумента без указания их единиц измерения. Пример графика показан на рисунке 1.

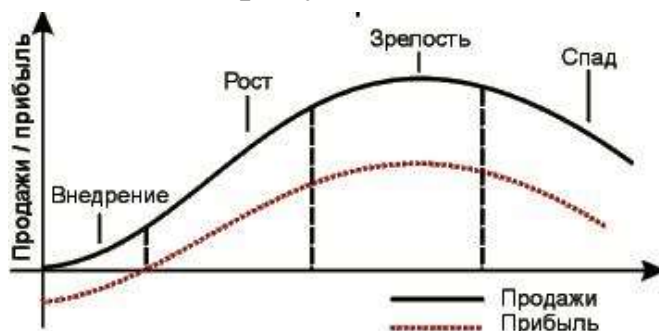


Рисунок 1 – Пример оформления графика, отображающего качественную зависимость

Построение таблиц

1 Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным и кратким. Название таблицы помещают над таблицей. При переносе части таблицы на тот же или другие листы название помещают только над первой частью таблицы.

2 Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией или в пределах раздела, например, «Таблица 1.2». Если в тексте одна таблица, она должна быть обозначена «Таблица 1», или «Таблица В.1», если она приведена в приложении. После нумерации таблицы через тире с заглавной буквы пишется заголовок таблицы.

В тексте таблицу следует выделять одним полуторным интервалом перед названием таблицы и после самой таблицы.

Номер таблицы и ее название располагают над таблицей без абзацного отступа шрифтом основного текста, причем слово «Таблица» пишется слева, например, «Таблица 4.1 – Показатели динамики численности персонала». В конце названия точка не ставится. При многострочном названии каждая последующая строка названия таблицы начинается под буквенной частью предыдущей строки.

3 На все таблицы тестовой части должны быть приведены ссылки, при этом следует писать слово «таблица» с ее номером. Например, «Расчет средней заработной платы за отчетный период приведен в таблице 6.4».

4 Таблицу слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Заголовки граф и строк таблиц следует писать в единственном числе, с прописных букв, подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков точки не ставят. Делить головку таблицы по диагонали не допускается.

Графу «Номер по порядку» в таблицу включать не допускается. Нумерация граф таблицы арабскими цифрами допускается в тех случаях, когда в тексте документа имеются ссылки на них, при делении таблицы на части, а также при переносе части таблицы на следующую страницу.

5 Таблицу следует помещать после первого упоминания о ней в тексте. Таблицы следует размещать так, чтобы их можно было читать без поворота документа. Если такое размещение невозможно, таблицу располагают так, чтобы для чтения требовалось бы повернуть документ по часовой стрелке.

При переносе таблицы на следующий лист головку таблицы следует повторять, и над ней слева помещают слова «Продолжение таблицы» с указанием номера таблицы.

При переносе таблицы на последующие листы текстового документа головка таблицы повторяется на каждом листе. Для облегчения ссылок в тексте отчета допускается нумерация граф. Таблицы могут выполняться и в тексте, и на отдельных листах текстового документа.

6 Если цифровые данные в графах таблицы имеют различную размерность, ее указывают в заголовке каждой графы. Когда в таблице помещены графы с параметрами преимущественно одной размерности, но есть показатели с другими размерностями, над таблицей помещают надписи с преобладающей размерности, а сведения о других размерностях дают в заголовках соответствующих граф. Цифры в графах таблиц, как правило, располагают так, чтобы классы чисел во всей графе были точно один под другим. Числовые величины в одной графе по возможности должны иметь одинаковое количество десятичных знаков.

Ссылки

Ссылки в тексте отчета на использованные источники дают в скобках, выполненных двумя косыми чертами или квадратными скобками порядковым номером по списку источников. Например, «В расчетах использована методика /15/, «... как указано в монографии [13]», «... в работах /11, 12, 15-17/».

Ссылаться следует на документ в целом или на его разделы и приложения. Ссылки на подразделы, пункты, подпункты, таблицы, страницы, формулы и иллюстрации не допускаются, за исключением подразделов, пунктов, таблиц, приложений и иллюстраций самого отчета, например, «...в соответствии с разделом 1», «...согласно 3.1», «...в соответствии с А.9 (приложение А)», «...по формуле (1.3)...», «...в таблице В.2 (приложение В)...», «... на рисунке 1.2...».

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

4.1. Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по производственной практике заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по производственной практике.

Отчет о прохождении производственной практики в общем виде должен содержать следующие сведения:

- титульный лист;
- задание на практику;
- аттестационный лист введение (с указанием цели, задач практики);
- характеристику организации (базы прохождения практики);
- практические результаты, полученные в процессе выполнения задания; заключение (выводы);
- список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике.

Типовые задания:

Самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по Интернету

Самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по телефону

Самостоятельно произвести аннуляцию бронирования

Самостоятельно оформить заявку на групповое бронирование.

4.2. Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Руководитель оценивает результаты прохождения производственной практики, принимая во внимание качество отчета и устные ответы обучающегося на контрольные вопросы. Инструментом измерения сформированности компетенций является устная защита отчета по производственной практике. При защите отчёта по производственной практике необходимо ответить на пять тео-

ретических вопросов. Допуском к промежуточному контролю является выполнение всех требований текущего контроля.

Вопросы на зачет

1. Какие приемы эффективного общения с гостями используются в гостинице?
2. Какие существуют условия резервирования номеров в отеле?
3. Какие условия аннуляции бронирования существуют в отеле и возможные штрафные санкции?
4. Как производится информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице?
5. Какие используются техники и приемы эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения?
6. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.
7. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
8. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
9. Как производится отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями?
10. Как осуществляется прием заявки на резервирование номеров на русском и иностранном языке?
11. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
12. Как осуществляется начисление и осуществление расчетов с гостями?
13. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
14. Как используются технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для расчета и выписки госте?

15. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
16. Внесение изменений в заказ на бронирование.
17. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
18. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
19. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
20. Как производится заключение договоров в соответствии с принятыми соглашениями?
21. Оформление принятых заявок на резервирование номеров.
22. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.
23. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Критерии и шкала оценивания

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

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890>
2. Тимохина, Т. , Л. Гостиничный сервис [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891>

Дополнительная литература

3. Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис. – Москва : НИЦ ИН-ФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <http://new.znaniyum.com/go.php?id=987236>

Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т.Ф. Горбачева. Режим доступа: www.kuzstu.ru
2. Электронные библиотечные системы:
 - Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: www.biblioclub.ru;
 - Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
 - Электронная библиотека издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/catalog/spo>