

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

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

**Методические материалы**

Рекомендовано цикловой-методической комиссией  
для 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**

**Учебная 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 учебной 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>	6
2. <u>ТРЕБОВАНИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА</u>	8
3. <u>МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</u>	19
4. <u>ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА</u>	20
4.1. Оценочные средства при текущем контроле	20
4.2. Оценочные средства при промежуточной аттестации	21
<u>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</u>	24

## 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 имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности (профессии) среднего профессионального образования, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности (профессии).

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

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

Учебная практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, учебно-опытных хозяйствах, учебных полигонах, учебных базах практики и иных структурных подразделениях КузГТУ либо в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля (далее – организация), и КузГТУ.

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения и (или) преподавателями дисциплин профессионального цикла.

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 учебной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых аттестационным листом.

## **1. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

**Задание на учебную практику:** Отработка навыков обслуживания гостей при бронировании и продажах.

**Типовые задания на учебную практику:**

- организация рабочего места сотрудника службы бронирования и продаж;

- овладение практическими навыками бронирования с использованием Интернета и туроператора;
- отработка навыков оформления группового, от компаний и коллективного бронирования.

Текущий контроль производится в виде оценки выполнения соответствующего этапа практики.

Учебная практика по ПМ включает следующие виды работ:

1. Организация рабочего места
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
3. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
4. Оформление бронирования с использованием телефона
5. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования
6. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
7. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования
8. Оформление индивидуального бронирования
9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
10. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
11. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров
12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
15. Создание отчетов по бронированию

16.Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда

17.Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

18.Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

19.Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля

## **2. ТРЕБОВАНИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА**

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

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, описки 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, помарки 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 «ПРИЛОЖЕНИЕ», которое записывают прописными буквами симметрично относительно текста. Обозначают приложения заглавными буквами русского алфавита, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ъ. 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 (297х420 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 ПЗ 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 русского алфавита, начиная с буквы «а» (за исключением букв е, з, й, о, ч, ь, 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 обозначений, 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 абзацевого 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.

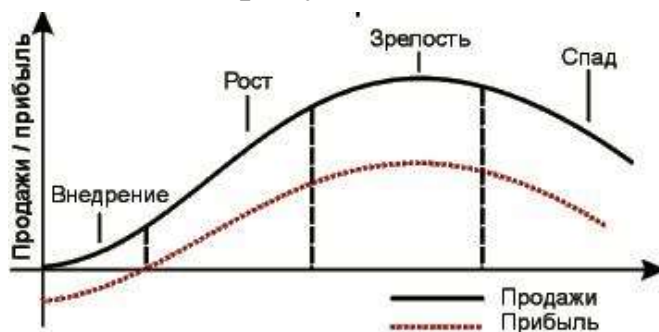


Рисунок 1 – Пример оформления графика, отображающего качественную зависимость

### 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 абзачного 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 пояснительной записки 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации использованием оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО, в том числе оборудования и инструментов, используемых при проведении чемпионатов Ворлдскиллз и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации Ворлдскиллз по компетенции «Администрирование отеля».

Оборудование рабочих мест:

специальный учебно-тренинговый кабинет;

Стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования;

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир – факс)

Сейф POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

Комплект учебно-методической документации.

База учебной практики оснащена оборудованием, инструментами, расходными материалами (или их аналогами), используемых при проведении чемпионатов WorldSkills и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля»:

стойка администратора СПиР – 1 шт.;

рабочий стол – 3 шт.;

МФУ – 1 шт.;

энкодер для магнитных карт – 1 шт.;

терминал для кредитных карт – 1 шт.;

телефон – 1 шт.;

шкаф стеллаж для папок – 1 шт.;

корзина для мусора – 2 шт.;

ноутбук/персональный компьютер – 1 шт.;

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

мышка – 1 шт.;

стул – 6 шт.;

лотки для бумаг – 4 шт.

## **4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

### **4.1. Оценочные средства при текущем контроле**

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

Отчет о прохождении учебной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист, введение (с указанием цели, задач практики); основная часть, с указанием разделов; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в

качестве приложений к отчету по практике. В случае некорректного оформления, отсутствия указанных разделов, наличия существенных ошибок, отчет по учебной практике отдается обучающемуся на доработку. После предварительной проверки и утверждения отчета по учебной практике, обучающийся допускается на защиту.

Задание на учебную практику: Отработка навыков обслуживания гостей при бронировании и продажах

Типовые задания на учебную практику:

- организация рабочего места сотрудника службы бронирования и продаж;
- овладение практическими навыками бронирования с использованием Интернета и туроператора;
- отработка навыков оформления группового, от компаний и коллективного бронирования.

Текущий контроль производится в виде оценки выполнения соответствующего этапа практики.

Каждый пункт отчёта оценивается по 100 бальной системе.

- 90-100 баллов – раздел раскрыт полно,
- 60-90 баллов – не все материалы в разделе присутствуют
- 0-59 баллов – отсутствие необходимых материалов в разделе

## **4.2. Оценочные средства при промежуточной аттестации**

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

### **Вопросы на зачет**

1. Функции супервайзера
2. Этапы проведения приема и инвентаризации гостиничного белья

3. Как осуществляется контроль над качеством уборки и правила приема гостевых номеров
4. Как оформляются акты при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
5. Организация рабочего места
6. Интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
7. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
8. Оформление бронирования с использованием телефона
9. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования
10. Оформление бронирования с использованием интернета и туроператора
11. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования
12. Оформление индивидуального бронирования
13. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
14. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
15. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров
16. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
17. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
18. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
19. Создание отчетов по бронированию
20. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда

21. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

22. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

23. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля

### **Критерии и шкала оценивания**

Отлично	Обучающийся достиг повышенного уровня сформированности компетенций. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные руководителем. Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Работу отличает творческий характер исследований. Выполнена практическая и теоретическая часть работы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет оформлен в соответствии с требованиями, сдан в установленный срок и успешно защищен. Программа практики выполнена
Хорошо	Обучающийся достиг базового уровня сформированности компетенции. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Обучающийся выполнил все задания по отдельным темам в течение практики. Освоены технические приемы проектных исследований. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Программа практики выполнена
Удовлетворительно	Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал по учебной практике. Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем. Программа практики выполнена не в полном объеме
Неудовлетворительно	Обучающийся не достиг минимального уровня сфор-

	мированности компетенции. Обучающийся не может решить творческие задачи, не развит практический опыт работы над заданием. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем
--	--

## 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 ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=987236>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронный каталог литературы НТБ КузГТУ.
2. Электронно-библиотечная система Znanium.com
3. Электронная библиотека издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/catalog/spo>