

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа


(подпись)

Л.Н. Мозуль

« 31 »

августа

2022 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ 11695 «ГОРНИЧНАЯ», 25627 «ПОРТЬЕ»**

Специальность:

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

Начальник отдела СПО УОД

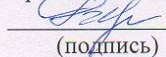

(подпись)

Г.М. Шульц

« 31 » августа 2022 года

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ


(подпись)

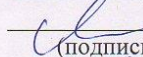
Р.Н. Черникова

« 30 »

августа

2022 г.

Заместитель директора колледжа по УПР


(подпись)

Н.В. Яицкая

« 30 » августа 2022 года

ОДОБРЕНА:

Предметной (цикловой) комиссией
профессиональных дисциплин

Протокол № 6
от 31 » августа 2022 г.
Председатель предметной (цикловой)
комиссии

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта по специальности среднего
профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело
приказ Министерства образования и
науки РФ от «09» декабря 2016г № 1552


(подпись)

С.Н. Соколова
(Ф.И.О.)

Согласовано:

Внешний эксперт (работодатель)

Наименование организации:

ООО «ЕСКО отель Welkome Inn»

Генеральный директор _____

(подпись)



Н.С. Макушева

(ФИО)

« 31 » августа 2022г.

МП

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место практики по профилю специальности и структура основной образовательной программы	4
1.3 Цели и задачи практики по профилю специальности - требования к результатам практики	4
1.4 Вид профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенций	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	6
2.1 Объём практики по профилю специальности	6
2.2 Тематический план и содержание практики	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	11
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	11
3.2 Информационное обеспечение практики	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	13
5. ПРИЛОЖЕНИЯ	16
Приложение А Вопросы к дифференцированному зачёту	17
Приложение Б Форма дневника производственной практики	18
Приложение В Форма отчёта по производственной практике	20
6. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1 Область применения рабочей программы практики

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа производственной практики по профилю специальности может быть использована при освоении профессии в рамках специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа практики по профилю специальности может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовки работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) образования.

1.2 Место практики по профилю специальности в структуре основной образовательной программы:

Реализация производственной практики проходит в гостиницах, гостевых домах, хостелах Великого Новгорода.

В период прохождения практики студенты обязаны:

- подчиняться правилам внутреннего распорядка организации и соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять в полном объёме программу практики;
- выполнять производственные задания и разовые поручения руководителя практики от организации;
- принимать участие в семинарах и тренингах проводимых в организации;
- изучать материал в соответствии с планом работы, согласованным с руководителем практики;
- в 2-х дневный срок представить отчёт о результатах практики с отзывом руководителя практики от организации.

1.3 Цели и задачи практики по профилю специальности - требования к результатам практики

Цель производственной практики - приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций
В результате прохождения практики обучающийся должен

иметь практический опыт:

- выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;
- обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества;
- предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;
- хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии с требованиями безопасности;
- составление отчёта о движении номерного фонда;
- владение информацией о гостинице и предоставляемых услугах;
- сопровождение гостей до номера;
- использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями
- оформление документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчётности по мере поступления

уметь:

- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- производить текущую уборку номерного фонда;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- производить проверку рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номерного фонда;

- вести документацию по текущей уборке номерного фонда;

- регистрировать гостей;
- разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями
- оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных услуг

знать:

- правила пользования моющими и чистящими средствами;
- правила и подбора и использования уборочного инвентаря;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- требования по охране труда, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- знать способы позиционирования гостиницы и выделения её конкурентных преимуществ;

- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;

- принципы создания системы лояльности работы с гостями;
- виды отчётности по продажам.

1.4 Вид профессиональной деятельности, перечень формируемых компетенция

Практика направлена на приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 11695 «Горничная». 25627 «Портъе»

Код	Наименование результата обучения
	<i>11695 «Горничная»</i>
ПК 5.1	Организовывать выполнение профессиональной деятельности
ПК 5.2	Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
ПК 5.3	Обеспечивать безопасность гостей, сохранения их имущества
ПК 5.4	Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря
	<i>25627 «Портъе»</i>
ПК 5.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3	Производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 5.4	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и

	личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекстов
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимой физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

2.1 Объём практики по профилю специальности

Место прохождения практики	Обязательная учебная нагрузка	
	Количество недель	Объём часов
Гостиницы, гостиничные дома, хостелы г. Великого Новгорода	2	72
Всего	2	72
Аттестация в форме дифференцированного зачёта:		
Горничная	в 4 семестре (для обучающихся на базе ООО) во 2 семестре (для обучающихся на базе СОО)	
Портье	в 5 семестре (для обучающихся на базе ООО) в 3 семестре (для обучающихся на базе СОО)	

2.2 Тематический план и содержание практики по профилю специальности 11695 «Горничная», 25627 «Портъе»

Наименование разделов и тем	Содержание практики по профилю специальности	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Введение	Постановка целей, задач, времени и места прохождения производственной практики: знакомство с руководителями практики, инструктаж по ведению дневника практики, оформление и защита отчёта, организационные вопросы прохождения практики; проведение инструктажа по технике безопасности и охране труда. Ознакомление организационно-правовой формой гостиницы, организационной структурой и положением о подразделениях	6	
Технология работы горничной	Правила поведения действия горничной в случае необходимости оказания медицинской помощи. Статус VIP- гостей и гостей долго проживающих в гостинице, особенности работы с данной категорией гостей. Безопасность гостей. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями. Температурный режим в номерах. Ведение журнала о неисправностях.	12	ПК 5.1 ОК 1 ОК 3 ОК 7
Технология уборки номерного фонда	Формирование ассортимента рабочей тележки горничной. Предоставление дополнительных услуг для гостей. Формирование наряда на работу. Заправка кроватей в соответствии стандарта. Качество сменного белья. Санитарные требования при работе с химическими и моющими средствами. График работы горничных. Общение с гостями: во время входа в номер, во время уборки и в вечернее время.	12	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 4 ОК 7
Работа поэтажного персонала	Основные функции поэтажного персонала. График работы персонала. Прием дежурства смены. Проверка сохранности гостиничного инвентаря, Подготовка сменного белья. Санитарные требования при работе с химическими моющими средствами	8	ПК 5.2 ПК 5.4 ОК 4
Охрана труда и соблюдение техники	Изучить памятку по охране труда в гостинице. Соблюдать санитарно-гигиенические требования к рабочему месту. Выполнять требования предъявляемые к безопасности перед началом уборочных работ. Комплектовать тележку горничной. Обеспечивать	8	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 1

безопасности при работе с гостиничным инвентарём, чистящими и моющими средствами	уборочные работы необходимыми материально-производственными материалами. Соблюдать правила работы с уборочной техникой, инвентарём и химическими средствами.. Провести аудит качества чистящих и моющих средств в гостинице. Состояние уборочного инвентаря для уборки номеров. Предложить дополнительные мероприятия по безопасности и охране труда горничных на рабочем месте		ОК 4 ОК 7 ОК 9 ОК 11
Технология уборки общественных помещений и входной зоны	Формирование ассортимента рабочей тележки горничной для уборки общественных помещений, входной зоны, и административных помещений. Уборочный инвентарь для уборки. Санитарные требования к общественным помещениям. Соблюдение стандартных норм уборки общественных и административных помещений	10	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 4
Предоставление дополнительных услуг и обеспечение безопасности имущества гостей	Предоставление услуг «room service», услуг по стирке и химчистке одежды гостей. Соблюдение стандарта выполнения заказа гостя. Порядок хранения, выдачи и использования служебных ключей в гостинице. Хранение ценных вещей гостей. Современная практика аутсорсинга и аутстаффинга в службе хаускипинга.	8	ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 4 ОК 6 ОК 7
Комплектация гостиничных номеров	Стандарты обслуживания номеров различной категории. Стандартная комплектация гостиничного номера. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания. Контроль качества уборки номера. Заполнение листа проверки номерного фонда по выполнению уборки	8	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 4 ОК 6
	Всего	72	
Выполнение работ по должности «Портье»			
Введение	Постановка целей, задач, времени и места прохождения производственной практики: знакомство с руководителями практики, инструктаж по ведению дневника практики, оформление и защита отчёта, организационные вопросы прохождения практики; проведение инструктажа по технике безопасности и охране труда Ознакомление организационно-правовой формой гостиницы, организационной структурой и положением о подразделениях	8	
Технология работы портье	Получение навыков работы с профессиональными программами и их модулями	12	ПК 5.2 ПК 5.3

			ОК 1 ОК 4
Приём, регистрация и размещение гостей	Отработать навыки регистрации и размещения гостей. Предоставлять гостю информацию о видах услуг, правила проживания, время расчётного часа, рассказать о основных достопримечательностях г. Великого Новгорода, предложить дополнительные услуги. Информировать гостя о правила безопасности во время проживания и режиме работы ресторана гостиницы. В отчёте отразить варианты предоставления гостю информации о гостиничных услугах	10	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 7 ОК 9 ОК 10 ОК 11
Подготовка счетов и организация отъезда гостей	Отработать навыки подготовки счетов и организации отъезда гостей. Составлять документацию по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состояние номеров, начисление на счета гостей за дополнительные услуги, произвести модельную процедуру выезда: работа у стойки, у компьютера, уведомление об отъезде службу номерного фонда, работа с клиентами не оплатившими проживание	12	ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 2 ОК 6 ОК 9
Регистрировать VIP-гостей, группы туристов, корпоративных гостей, иностранных граждан	Соблюдать правила регистрации гостей всех категорий. Отрастить в отчёте особенности приёма и регистрации групп туристов, VIP-гостей, корпоративных гостей, иностранных граждан, порядок встречи, перечень необходимой документации по загрузке номерного фонда, поселение в номер, выдача ключей, организация хранения личных вещей в гостинице, предоставление услуг камеры хранения, депозитных ячеек, индивидуальные электронные сейфы	12	ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 2 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 11
Организация ночного аудита. Процедура работы и передачи смены	Основные функции службы ночного аудита. Функции службы ночного портье. Подготовка счетов к отъезду гостей. Проверка правильности заполнения документов дневной смены прибывших и убывших гостей, внутренняя документация, формы отчётности, проверка журнала передачи смены	10	ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 5 ОК 9 ОК 10
Взаимодействие службы приёма и размещения с другими отелями гостиницы	Документооборот между службой приёма и размещения и другими службами гостиницы. В отчёте привести примеры документов и их назначение. Взаимодействие со службой бронирования и продаж, службой безопасности и бухгалтерией	8	ПК 5.4 ОК 2 ОК 4 ОК 10
	Всего	72	
Итого		144	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для проведения производственной практики используется материально-техническая база принимающей организации, в данном случае гостиниц, гостевых домов, хостелов Великого Новгорода, а также профессиональная и справочная литература представленная в фонде библиотеки колледжа, персональные компьютеры, находящиеся в колледже с доступом в Интернет, информационно-справочные системы «Консультант+» и «Гарант».

Во время прохождения практики и написания отчёта, студент имеет возможность пользоваться книгами, периодическими изданиями находящимися в библиотеке читального зала колледжа, а также консультациями преподавателя.

Реализация производственной практики (по профилю специальности) проходит на основе заключённых договоров о практической подготовке:

-ООО «Метида-Инвест» гостиница «Волхов»

-ООО «ЕСКО» отель «Welkome inn»

3.2 Информационное обеспечение практики

Законодательные и нормативные акты

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996г.-25.10.2007г)
3. Федеральный закон от 25.07.2002г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»

Основная литература:

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела. – М.: ФОРУ ИНФРА-М, 2021 – 432с.
2. Ёхина М.А. Организация и обслуживание в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 234с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М6НИЦ ИНФРА-М, 2020 – 304с.

Дополнительная литература:

1. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности. – М.: ИНФРА-М, 2020 – 299с.
2. Николаенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2020 – 449с.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО.- М.: Юрайт, 2020 – 331с.

Программное обеспечение

Наименование программного продукта	Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)	Дата выдачи
Microsoft Windows 7 Professional	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Microsoft Windows 10 for Educational Use	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	-

Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Teams	свободно распространяемое	-
Zoom	свободно распространяемое	-

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
Профессиональные базы данных		
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru Коллекция: Легендарные книги	Договор №63/юс от 20.03.2018	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 4431/05/ЕП (У)21 от 17.03.2021	31.12.2021
База открытых данных Росфинмониторинга http://www.fedsfm.ru/opendata	в открытом доступе	-
Информационные справочные системы		
Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю) www.consultant.ru/edu/	в открытом доступе	-

Журналы

1. «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole>.
2. www.hotelnews.ru
3. <http://all-hotels.ru>
4. <http://www.amadeus.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Текущий контроль и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики при освоении общих профессиональных компетенций в процессе выполнения обучающимися видов работ, предусмотренных рабочей программой учебной практики.

Аттестация по итогам практики осуществляется с учётом результатов подтверждаемых дневниками, отчётами о прохождении производственной практики.

Форма аттестации – дифференцированный зачёт.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1 Организовывать выполнение профессиональной деятельности	- осуществлять планирование потребностей с учётом особенностей работы службы обслуживания номерного фонда - анализировать результаты	

	деятельности службы обслуживания номерного фонда и потребности в материальных ресурсах - планировать потребности в моющих средствах мягком инвентаре	Наблюдение и оценка выполнения работ по производственной практике
ПК 5.2 Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	- соблюдать аккуратность и последовательность уборки номеров - демонстрация работы по подготовке номера к заселению - правильная подборка средств для уборки помещений в соответствии с требованиями - комплектация тележки горничной	Оценка и результат профессиональной компетентности по отзыву руководителя практики
ПК 5.3 Обеспечение безопасности гостей и сохранение их имущества	- действия в чрезвычайных ситуациях - охранная сигнализация гостиницы - планы эвакуации в номерах в случае пожара - памятки в номерах о мерах пожарной безопасности на нескольких языках	
ПК 5.4 Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря	- проведение процедуры проверки рабочего состояния и регулирование работы бытовых приборов, оборудования номера - составление заявки на ремонт - составление акта о порче имущества гостиницы	
ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей	- выбор стандарта качества обслуживания - грамотность ведения учёта свободных и занятых номеров	Оценка и результат профессиональной компетентности по отзыву руководителя практики
ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	- правильное информирование потребителей о видах, услугах и правилах безопасности во время проживания - грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг	
ПК 5.3 Производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	- точность и грамотность оформления документации, в т.ч. счетов гостей - грамотность оформления отчётной документации по кассовым операциям	
ПК 5.4 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня	- контроль правильного оформления документации службы бронирования и продаж - контроль за своевременным оформлением заявок на бронирование - использование информационных и	

качества	телекоммуникационных технологий в процессе бронирования и продаж - правильное документационное обеспечение бронирования и продаж	
----------	---	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Уметь анализировать и решать задачи связанные с профессиональной деятельностью, оценивать плюсы и минусы полученного результата, предлагать рекомендации по решению проблем в профессиональной деятельности, применительно к различным ситуациям	Оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении работ по производственной практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач, анализировать полученную информацию, выделяя главные аспекты. Интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Рационально планировать и реализовывать собственную профессиональную деятельность. Демонстрировать владение информацией, аргументировать выбор путей и их решения, прогнозировать результативность	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Правильное выстраивание взаимоотношений в группе. Соблюдение норм деловой культуры. Эффективное участие в деловом общении. Нахождение продуктивных решений в конфликтных ситуациях	
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на	Соблюдение норм деловой культуры. Взаимодействие с коллегами на принципах толерантного отношения	Оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении работ по

8 Составить отчет горничной о занятых и свободных номерах

9. Проанализировать нештатные и трудные ситуации в процессе прохождения практики

10. Общие впечатления о прохождении производственной практики. Какие достоинства и недостатки Вам кажется есть на предприятия. Возможно сменить гостиницу? Как относился персонал к вашей практике?

Вопросы для подготовки сдачи дифференцированного зачета «Портье»

1. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.

2.. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.

3. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.

4. Основные функции службы приема и размещения гостей.

5. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.

6. Функции службы ночного портье и правила аудита. Ночной аудит.

7. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей, расчеты с клиентами; размещение гостей

8. Порядок передачи дел по окончании смены.

9. Содержание отчета о смене

10. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест

11. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.

Приложение Б

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

Институт цифровой экономики, управления и сервиса

Отделение СПО ИЦЭУС

Форма дневника

ДНЕВНИК

производственной практики

43.02.14 Гостиничное дело

ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ 11695 «ГОРНИЧНАЯ»

Студента _____ курса, группы _____ специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ФИО _____

(наименование организации где проходила практика)

ФИО _____

(руководитель практики)

Дата	Содержание работы	Оценка и подпись руководителя

ФИО Руководителя _____

МП

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
Институт цифровой экономики, управления и сервиса
Отделение СПО ИЦЭУС

Приложение В

Форма отчёта по практике

ОТЧЁТ

производственной практики

(по профилю специальности)

43.02.14 Гостиничное дело

ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ 11695 «ГОРНИЧНАЯ»

Студента _____ курса, группы _____ специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ФИО _____

(наименование организации где проходила практика)

ФИО _____

(руководитель практики)

6 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений