

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

**Институт экономики и предпринимательства**

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением ученого совета ННГУ  
протокол от  
«31» мая 2023 г. № 6

**Рабочая программа производственной практики по  
профессиональному модулю ПМ.03 Освоение профессии  
рабочего, должности служащего  
(портье)**

**Специальность среднего профессионального образования**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификация выпускника**

**Специалист по туризму и гостеприимству**

**Форма обучения**

**очная**

**2023**

Программа разработана с учетом требований ФГОС по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Автор

К.э.н., доцент.

Е.А Кочкурова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии №3 от 18.04.2023 г.

Председатель методической комиссии

Института экономики и предпринимательства к.эк.н., доцент Макарова С.Д.

## 1. Цель практики

Целью производственной практики является непосредственное участие обучающегося в деятельности организации; закрепление теоретических знаний, полученных во время аудиторных занятий, учебной практики, полученных при освоении общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей; приобщение обучающегося к социальной среде организации с целью приобретения социально-личностных компетенций, необходимых для работы в профессиональной сфере; подготовка практических материалов для написания отчета по практике.

## 2. Место практики в структуре образовательной программы

Вид практики: производственная.

Производственная практика входит в профессиональный цикл профессионального модуля ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (портье)»

Способ проведения: стационарная.

Форма проведения: концентрированная.

Общая трудоемкость практики составляет:

36 часов

1 нед.

## 3. Место и сроки проведения практики

По результатам проверки отчета по практике и его защиты выставляется дифференцированный зачет.

Студент при прохождении практики обязан:

- добросовестно выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать действующие на предприятии, в учреждении, организации правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;
- нести ответственность за выполненную работу;
- вести дневник по практике;
- представить на кафедру дневник практики с выполненными заданиями и защитить его.

## 4. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики

Практика направлена на формирование компетенций и результатов обучения, представленных в таблице 1:

Таблица 1 – Перечень планируемых компетенций и результатов обучения при прохождении практики

Код компетенции	Расшифровка	Планируемые результаты
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>Иметь практический опыт</b> - использовать вербальные и невербальные способы коммуникации на государственном языке с учетом особенностей и различий социального и культурного контекста; - использовать современное оборудование и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	

ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставления гостям всесторонней туристической информации</li> <li>- обслуживать гостей во время пребывания в соответствии с запросами и с учетом классификации гостиничного комплекса.</li> <li>- приема, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс</li> <li>- организовывать выполнение заказов гостей во время проживания в гостиничном комплексе</li> <li>- организации выезда гостей гостиничного комплекса</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться профессиональной терминологией, самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь и пополнять словарный запас.</li> <li>- анализировать информацию, выделять в ней главные аспекты, структурировать и готовить презентации</li> <li>- организовывать процесс предоставления гостю информации о видах услуг, о правилах безопасности, о населенном пункте, где расположен гостиничный комплекс</li> <li>- выполнять запросы гостей по основным и дополнительным услугам гостиничного комплекса, и обеспечивать удовлетворение их потребностей</li> <li>- встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс и обслуживать их во время проживания</li> <li>- обрабатывать и учитывать заказы гостей на дополнительные услуги во время проживания в гостиничном комплексе</li> <li>- оформлять и подготавливать счета, вносить изменения в счет, и производить расчеты с выезжающими гостями</li> </ul>
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	
ДПК 3.1.	Организовывать и обеспечивать безопасность обслуживания гостя на основе выполнения правил охраны труда и техники безопасности	
ДПК 3.2.	Организовывать и осуществлять взаимодействие между службами гостиницы в процессе приема, размещения и выезда гостя	
ДПК 3.3.	Осуществлять деловую коммуникацию с гостем в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	

## 5. Содержание практики

В период практики студент выполняет задания в соответствии с рабочей программой под руководством преподавателя ННГУ. Основные этапы производственной практики представлены в табл. 2:

Таблица 2 – Основные этапы практики

п / п	Этап	Содержание этапа	Трудоемкость, час.
1	Организационный	- Организационное собрание; - Ознакомление студентов с рабочей программой производственной практики	2 2
2	Основной	- Выполнение заданий (перечень заданий и методические указания к их выполнению приведены ниже), в т.ч. сбор и обработка информации; - Консультации с руководителем практики; - Оформление отчета по практике	20  10
3	Заключительный	- Защита отчета по практике	2
	<b>ИТОГО:</b>		36

### Задания и методические рекомендации к их выполнению

**Задание 1.** Напишите краткую характеристику гостиничного предприятия (название, адрес, организационно-правовую форму, миссию, цели, целевой рынок).

Приложить: копию устава, копию свидетельства о категории, копию свидетельства о регистрации и др.

**Задание 2.** Составьте и проанализируйте структуру и штатное расписание службы приема и размещения вашей гостиницы. 1) В виде рисунка представьте структуру службы приема и размещения. 2) В виде таблицы представьте ее взаимодействие с другими службами гостиницы.

Приложить: рисунок структуры службы, штатное расписание службы, таблицу взаимодействия с другими службами гостиницы.

**Задание 3.** Ознакомьтесь с проведением инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Ознакомьтесь с инструкцией по технике безопасности и журналом производственного инструктажа для сотрудников службы. Опишите виды информации, заносимые в журнал. Опишите график и тематику обучающих занятий сотрудников службы.

Приложить: Копию оформленной страницы журнала производственного инструктажа. Копию графика обучающих занятий сотрудников службы.

**Задание 4.** Охарактеризуйте функции выполняемые портье и перечислите оборудование, инвентарь, оргтехнику, электронные системы, системы безопасности, которые использует в своей деятельности портье. Составьте таблицу

№	функции портье	Оборудование, инвентарь, оргтехнику, электронные системы необходимые для выполнения данной функции

**Задание 5.** Ознакомьтесь с информационными стендами для клиентов гостиницы. Перечислите и систематизируйте виды информации, представленной на стендах и/или в информационной папке для гостей. Оформите таблицу

№	виды информации	краткое содержание
	Справочная информация о возможностях самой гостиницы	
1....		
	Информация о возможностях партнеров гостиницы	
1....		
	Информация о правилах проживания в гостинице	
1...		

Приложить: подборку справочных и рабочих материалов стойки Reception.

**Задание 6.** Ознакомьтесь с тарифами на проживание и ценами на дополнительные услуги в гостинице. Охарактеризуйте прейскурант цен на услуги размещения и дополнительные услуги.

Приложить: прейскурант цен на услуги размещения и дополнительные услуги.

**Задание 7.** Изучите порядок действий портье в конфликтных ситуациях. Законспектируйте этапы работы с жалобами гостей в данной гостинице.

Приложите: Описание конфликтного случая и действия гостиницы по его разрешению.

**Задание 8.** Ознакомьтесь с работой с жалобами и просьбами гостей. Проанализируйте журнал отзывов гостей. Опишите наиболее часто встречающиеся в журнале просьбы, жалобы гостей и организационные мероприятия по рассматриваемым фактам.

Приложить: Образец страницы «Журнала отзывов и предложений» гостиницы. Образец анкеты удовлетворенности гостей.

**Задание 9.** Ознакомьтесь с работой у стойки с ключами. Опишите правила при работе с ключами в гостинице.

Приложить: образец электронного ключа (при наличии)

**Задание 10.** Выделите внутренние учетные документы, которыми руководствуется портье в своей работе. Определите правила хранения и поиска документов. Составьте таблицу с указанием порядкового номера, вида (названия) документа и его содержания.

№	Документ (стандарт журнал, бланк, программа)	Содержание документа
1		
...		
...		

**Задание 11.** Ознакомьтесь с оформлением документов по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров. Опишите процедуру оформления этих документов.

Приложить: Скрин-шот страницы состоянию номеров гостиницы на какую-либо дату заезда.

**Задание 12.** Ознакомьтесь с оформлением документов при регистрации гостей/ туристских групп/ иностранных граждан. Опишите отдельно

1. процедуру приема и регистрации гостей из РФ;
- 2 процедуру приема и регистрации туристских групп;
3. процедуру приема и регистрации иностранных граждан.

Приложить: Образец анкеты, заполняемой по прибытии граждан РФ. Образец «Уведомления о прибытии иностранного гражданина».

**Задание 13** Ознакомьтесь с оформлением документов при 1) назначении номера с учетом потребностей гостей/ туристских групп/ и возможностями гостиницы. 2) поселении, переселении и

подселении гостей. 3) проведении оплаты при въезде гостей/ туристских групп/иностранцев граждан. Опишите указанные процедуры.

**Задание 14.** Ознакомьтесь и последовательно опишите процедуру контроля за предоставлением гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансфера, экскурсионных услуг, услуги «встречи –проводы, организации бизнес -мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.

**Задание 15 .** Ознакомьтесь с оформлением документов по начислению счетов гостей за дополнительные услуги. Опишите источники информации, необходимые для оформления данного счета. Приложить : образец счета гостей за дополнительные услуги.

**Задание 16.** Ознакомьтесь порядком передачи смены и ведением кассовой книги в службе приема и размещения. Опишите последовательность действий передачи смены. Изобразите в виде схемы последовательность выполнения данной процедуры.



**Задание 17.** Ознакомьтесь с подготовкой выезда гостей, проведением оплаты и работой с клиентами, не оплатившими проживание.

Изобразите в виде схемы последовательность

- 1) подготовки выезда гостей;
- 2) проведения оплаты счета;
- 3) действий с клиентами, не оплатившими проживание.



Приложить: Образец check-out.

## 6. Форма отчетности

По итогам прохождения производственной практики обучающийся представляет руководителю практики отчет по практике.

*Структура отчета по практике:*

1. Титульный лист (см. приложение А);
2. Содержание (с указанием страниц каждого выполненного задания);
3. Результаты выполненных заданий: сначала пишется условие задания, затем результат (ответ);
4. Список использованных источников.
5. Приложения. На каждое приложение должна быть ссылка по тексту отчета.

Отчет оформляется на листах стандартного формата А4 (210 x 297 мм). Каждый лист должен иметь поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см.

Все страницы отчета подлежат нумерации арабскими цифрами в центре нижней части листа (страницы) без точки в конце и без знака №. Первой страницей работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц, но номер его НЕ проставляют, таким образом, номера страниц проставляются со второй страницы.

Междустрочный интервал 1,5 (до 30 строк на странице).

Абзацный отступ («красная строка») должны по всему тексту составлять 1,25 см.

Весь текст отчета должен быть набран в редакторе Microsoft Word одним шрифтом – Times New Roman, кегль (размер) 14 или 12.

Шрифт печати должен быть четким с одинаковой плотностью текста (в редких случаях, при необходимости, допустимо уплотнение шрифта в отдельных словах или строках не более чем на 0,2 пт), черного цвета средней жирности.

Выравнивание текста работы должно быть выполнено «по ширине», т.е. текст должен равномерно распределяться между левым и правым полями страницы. Более подробно правила оформления приведены в приложении Б.

Объем отчета должен быть не менее 12–15 страниц, не считая приложений. Руководитель практики от ННГУ проверяет отчет и допускает (не допускает) его к защите.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

### **7.1 Нормативные документы:**

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" (с изменениями и дополнениями)

### **7.2.Основные источники:**

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1.  
<https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-010163-7

4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3.

### **7.3 Дополнительные источники:**

#### **7.3.1. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. ACY Fidelio.
2. [www.booking.ru](http://www.booking.ru)
3. [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.ru)
4. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
5. [www.turist.rbc.ru](http://www.turist.rbc.ru)
6. [www.news.turizm.ru](http://www.news.turizm.ru)
7. [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net)
8. [www.tourism.ru](http://www.tourism.ru)
9. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)
10. [www.prootel.ru](http://www.prootel.ru)

#### **7.3.2. Дополнительные источники:**

1. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 207 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=519133>

2. Журналы периодического издания: «Отель», «Пять звезд», «PRO отель», «Гостиница и ресторан».



## **8. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики**

В ходе практики и оформлении отчета студенты используют следующее программное обеспечение, приложения и электронные библиотечные системы:

- Microsoft Office (Access, Excel, Power Point, Word и т.д.);
- КонсультантПлюс, Гарант;
- Skype.
- «Лань», Znaniun.com и др.

## **9. Материально-техническое обеспечение практики**

Для прохождения студентами производственной практики **предусмотрены следующие специальные помещения:**

### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

### **Оборудование кабинета для тренинга:**

- стойка регистрации (Reception) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

### **Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

## **10. Оценочные средства и методики их применения**

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие отчеты по практике. Формой итогового контроля прохождения практики или ее этапа является защита отчета. Формы и методы контроля представлены в таблице 3. Обобщенная оценка сформированности компетенции выставляется в специальную форму (см. приложение В).

**Таблица 3 – Формы и методы контроля**

<b>Код компетенции</b>	<b>Результаты (освоенные компетенции)</b>	<b>Основные критерии оценки</b>	<b>Формы и методы контроля</b>
<b>Общие компетенции</b>			
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 09.	<p>- Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>- Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>- Использование информационно-коммуникационных технологий</p> <p>- Адаптация к условиям профессиональной деятельности в ходе практики</p>	Выполнение программы практики, отчет по практике, защита отчета
<b>Профессиональные компетенции</b>			
ДПК 3.1. ДПК 3.2 ДПК 3.3	<p>- Предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.</p> <p>- Выполнять запросы гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен</p> <p>- Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>- Вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>- Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Качество выполненных заданий практики.</p> <p>Наличие необходимых приложений</p>	Отчет по практике, защита отчета

**Критерии оценивания отчета по практике:**

- соответствие содержания отчета требованиям программы практики;
- логичность и последовательность изложения материала;
- актуальность исследованных источников;
- анализ и обобщение информационного материала;

- наличие и обоснованность выводов;
- инициатива и творческий подход при поиске и обработке информации;
- правильность оформления (структурная упорядоченность, ссылки, таблицы и т.д.);
- отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок;

**Критерии оценивания защиты отчета по практике:**

- владение терминологией в сфере гостиничной индустрии;
- соблюдение этических норм;
- демонстрировать навыки публичной защиты, аргументировать свою позицию при ответах на поставленные вопросы;
- демонстрировать навыки толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходе защиты.

**Шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:**

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<b>Наличие умений</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Задания выполнены с негрубыми ошибками	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме.
<b>Владение опытом</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
<b>Мотивация (личностное отношение)</b>	Производственная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют	Производственная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно	Производственная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества	Производственная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования  
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

по профессиональному модулю

ПМ.03 «ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ПОРТЬЕ)»

Выполнил: студент группы \_\_\_\_\_

Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

\_\_\_\_\_  
ФИО, подпись

Руководитель

\_\_\_\_\_  
уч.степень, должность, ФИО

**Н.Новгород, 20\_\_ г.**

Оформление списка использованных источников

Ссылки на источники информации, из которых были заимствованы те или иные фразы, предложения, результаты и прочее, оформляются в виде цифры, заключенной в квадратные скобки (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников), где значение цифры – это порядковый номер соответствующего информационного источника в списке литературы.

Список источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись».

В таблице приведены примеры оформления библиографической записи источника по отдельным их типам.

Таблица – Правила и примеры оформления списка источников

<i>Тип источника</i>	<i>Особенности источника</i>	<i>Пример оформления библиографического описания в списке источников</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Книга, учебник, монография	Один автор	Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. – М.: Юркнига, 2005. – 448 с. Bailey A. English for International Tourism: Intermediate Teacher's Book. – London: Longman, 2010. – 320 p.
	Два-три автора	Веткин В.А., Винтайкина Е.В.. Технология создания турпродукта: пакетные туры. – М: Финансы и статистика, 2013. – 240 с. Чередникова Л.Е., Бовин А.А., Штейнгольц Б.И. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: стратегия и тактика. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2007. – 450 с. Kotler P., Haider D., Rein I. Marketing places: attracting investment, industry, and tourism to cities, states, and nations. – NY: A Division of Simon & Schuster, 1993. – 390 p.
	4 и более автора	Организация туризма / А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др. – Минск: Новое знание, 2003. – 632 с. Tourism: Principles and Practice / J. Fletcher, A. Fyall, D. Gilbert, S. Wanhill. – NY: Prentice Hall, 2013. – 672 p.
Научные, научно-популярные статьи из серийного (продолжающегося) издания		Сахарчук Е.С. Методика анализа зарубежных моделей подготовки кадров для сферы туризма // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2014. – Т. 8. – №3. – С. 78–84. Хаванова Н.В. Использование инструментария маркетинга впечатлений в индустрии туризма / Т.М. Кривошеева, В.М. Осокин, Н.В. Хаванова // Сервис в России и за рубежом. – Т.8. – Вып. 3. – С. 3–14. Dann G., Gohen E. Sociology and tourism // Annals of Tourism Research. – 1991. – Vol. 18. – P. 155–169.
Статья из сборника материалов (тезисов)		Игнатьев А.В. К вопросу об усилении функций туризма в постиндустриальном обществе // Туризм и региональное развитие: Сб. науч. статей. – Смоленск, 2006. – С. 73–78. Христофорова И.В., Колгушкина А.В., Христофоров А.В. Маркетинговые исследования рынка услуг гостиничного комплекса г. Москвы // Сб. мат. X Всерос. научно-практ. конф. «Проблемы практического маркетинга в сфере сервиса». – М., 2009. – С. 34–39.
Сборник научных статей, статистические отчеты		Управление бизнесом: сборник статей / отв. ред. И.И. Иванов. – Н. Новгород: Изд-во Нижегородского ун-та, 2009. – 243 с. UNWTO Tourism Highlights 2014 Edition. – Madrid: UNWTO, 2014. – 16 p.

Статьи из энциклопедий, словарей, справочников	изданных в печатном виде	Система бронирования и резервирования // Энциклопедия туризма: Справочник / Сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – С. 234. Employment in tourism industries // Glossary of tourism terms. – Madrid: UNWTO, 2014. – P. 4.
	электронных изданий	Спортивный туризм // Свободная энциклопедия «Википедия». URL: <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Спортивный_туризм">https://ru.wikipedia.org/wiki/Спортивный_туризм</a> (Дата обращения: 09.11.2014).
Нормативные правовые акты, официальные документы		Единый федеральный реестр туроператоров // Федеральное Агентство по туризму. URL: <a href="http://russiatourism.ru/content/2/section/19/">http://russiatourism.ru/content/2/section/19/</a> (Дата обращения: 12.10.2014). Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2014. – 39 с. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 15 декабря 2010 г. N 1351 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». URL: <a href="http://russiatourism.ru/upload/iblock/0f5/Prikaz_1351_akkreditazia_organizazii_klass_gostiniz.pdf">http://russiatourism.ru/upload/iblock/0f5/Prikaz_1351_akkreditazia_organizazii_klass_gostiniz.pdf</a> (Дата обращения: 14.10.2014).
		ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. – М.: Госстандарт России, 2004. – 10 с. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – М.: Стандартинформ, 2008. – 15 с. URL: <a href="http://gostexpert.ru/gost/gost-50762-2007#text">http://gostexpert.ru/gost/gost-50762-2007#text</a> (Дата обращения: 12.10.2014).
Картографические издания, буклеты, путеводители		Атлас Республики Коми / Отв. ред. Ю.В. Лисин. – М.: Феория, 2011. – 448 с. Норвегия 2014: Каталог. – Осло: Visitnorway.ru, 2014. – 108 с. Святыни Смоленска. – Смоленск: Управление культуры и туризма Администрации г. Смоленска, б/г. – Букл. Сербия: карта монастырей. – Белград: Туристическая организация Сербии, 2012. – Букл. Famagusta region: tourist maps. – Ayia Napa, Cyprus. – Map.Marina Bay Sands: Every moment rewarded. – Singapore, 2014. – Bookl.

Все источники приводятся в алфавитной последовательности по первым буквам фамилии автора (или названия источника, изданного под редакцией или не имеющего прямого указания на автора). В начале приводятся источники на кириллице в обобщенной алфавитной последовательности, после которых следуют источники, изданные на основе латиницы. Ссылки на источники, заимствованные из сети Интернет оформляются как изданные в обычной печатной версии. В описании источников, имеющих и печатную, и электронную версии (на CD-дисках или в сети Интернет) представления, приоритет в списке источников ВКР отдается их печатным версиям. Те же источники, которые имеют только электронное представление, приводятся по фамилии автора и/или названию публикации в общей алфавитной последовательности, и сопровождаются точной и полной адресной ссылкой к данному источнику.

Список литературы и источников оформляется в соответствии с выходными данными в следующем порядке:

- I. Нормативные правовые документы;
- II. Научная и производственная литература;
- III. Периодические издания (газеты, журналы);
- IV. Иностранные издания;
- V. Ресурсы сети Интернет.

Внутри каждого блока используется алфавитный порядок. Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего наименования.

## **Приложение к отчету**

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок, который размещается на следующей строке по центру страницы.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: «Приложение А», «Приложение Б» и т.д.).

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна продолжать общую нумерацию страниц основного текста отчета.

Приложения могут предваряться собственной титульной страницей с напечатанным по центру страницы заглавными буквами словом «ПРИЛОЖЕНИЯ». На этой же странице можно привести и список приложений с их названиями – своеобразное содержание данного информационного блока ВКР. В таком случае список приложений может не выноситься в общее содержание работы, размещаемое в ее начале.

Размещаемые в приложениях иллюстрации и таблицы оформляются именно как отдельные приложения, не содержат слов «Рис.» или «Таблица».

Связь основного текста с приложениями осуществляется посредством ссылок, которые употребляются со словом «смотри»; например: (см. приложение А).

## Приложение В

Задания	Компетенции	Обобщенная оценка сформированности компетенции <sup>1</sup>
<p><b>Задание 1.</b> Напишите краткую характеристику гостиничного предприятия (название, адрес, организационно-правовую форму, миссию, цели, целевой рынок).</p> <p><b>Задание 2.</b> Составьте и проанализируйте структуру и штатное расписание службы приема и размещения вашей гостиницы. 1)В виде рисунка представьте структуру службы приема и размещения. 2)В виде таблицы представьте ее взаимодействие с другими службами гостиницы.</p> <p><b>Задание 3.</b> Ознакомьтесь с проведением инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Ознакомьтесь с инструкцией по технике безопасности и журналом производственного инструктажа для сотрудников службы. Опишите виды информации, заносимые в журнал. Опишите график и тематику обучающих занятий сотрудников службы.</p> <p><b>Задание 4.</b> Охарактеризуйте функции выполняемые портье и перечислите оборудование, инвентарь, оргтехнику, электронные системы, системы безопасности, которые использует в своей деятельности портье. Составьте таблицу</p>	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 09.; ДПК 3.1.; ДПК 3.2.; ДПК 3.3.	
<p><b>Задание 5.</b> Ознакомьтесь с информационными стендами для клиентов гостиницы. Перечислите виды информации, представленной на стендах и/или в информационной папке для гостей. Сделайте подборку справочных и рабочих материалов стойки Reception для дальнейшего ее предоставления гостям</p> <p><b>Задание 6.</b> Ознакомьтесь с тарифами на проживание и ценами на дополнительные услуги в гостинице. Охарактеризуйте прейскурант цен на услуги размещения и дополнительные услуги.</p> <p><b>Задание 7.</b> Изучите порядок действий портье в конфликтных ситуациях. Законспектируйте этапы работы с жалобами гостей в данной гостинице.</p> <p><b>Задание 8.</b> Ознакомьтесь с работой, жалобами и просьбами гостей. Проанализируйте журнал отзывов гостей. Опишите наиболее часто встречающиеся в анкетах просьбы, жалобы гостей и организационные мероприятия по их предотвращению.</p> <p><b>Задание 9.</b> Ознакомьтесь с работой у стойки с ключами. Опишите правила при работе с ключами в гостинице.</p>		
<p><b>Задание 10.</b> Выделите внутренние учетные документы, которыми руководствуется портье в своей работе. Определите правила хранения и поиска документов.</p>		

<sup>1</sup> Интегральная оценка сформированности компетенции определяется с учетом полноты знаний, наличия умений (навыков), владения опытом, проявления личностной готовности к проф. самосовершенствованию.



<p>Составьте таблицу с указанием порядкового номера, вида (названия) документа и его содержания.</p> <p><b>Задание 11.</b> Ознакомьтесь с оформлением документов по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров. Опишите процедуру оформления этих документов.</p> <p><b>Задание 12.</b> Ознакомьтесь с оформлением документов при регистрации гостей/ туристских групп/ иностранных граждан. Опишите процедуру приема и регистрации гостей/ туристских групп/ иностранных граждан.</p> <p><b>Задание 13.</b> Ознакомьтесь с оформлением документов при</p> <p>1) назначении номера с учетом потребностей гостей/ туристских групп/ и возможностями гостиницы. 2) поселении, переселении и подселении гостей. 3) проведении оплаты при въезде гостей/ туристских групп/иностраннных граждан. Опишите указанные процедуры.</p>		
<p><b>Задание 14.</b> Ознакомьтесь и опишите процедуру контроля за предоставлением гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес -мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.</p> <p><b>Задание 15.</b> Ознакомьтесь с оформлением документов по начислению счетов гостей за дополнительные услуги. Опишите источники информации, необходимые для оформления данного счета.</p>		
<p><b>Задание 16.</b> Ознакомьтесь порядком передачи смены и ведением кассовой книги в службе приема и размещения. Опишите последовательность действий передачи смены.</p> <p><b>Задание 17.</b> Ознакомьтесь с подготовкой выезда гостей, проведением оплаты и работой с клиентами, не оплатившими проживание.</p>		