

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ «УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
специальности 43.02.11. Гостиничный сервис



2018

РАССМОТРЕНО
на заседании педагогического совета
Протокол от 30.08.2018 № 1



УТВЕРЖДАЮ
директор ГБПОУ КК УСПК
А.А. Филоновский
2018 г.

РАССМОТРЕНО
на заседании учебно-методического объединения
преподавателей социально-экономического профиля
Протокол от 03.09.2018 № 2
Председатель УМО Т.В. Волобуева

Рабочая программа производственной практики разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по
специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11.
Гостиничный сервис, укрупненная группа 43.00.00. Сервис и туризм (приказ
Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475, зарегистрировано в
Минюсте РФ 26 июня 2014 г. № 32876)

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-
педагогический колледж» (далее – ГБПОУ КК УСПК).

Разработчики:
Л.Е. Небыкова, преподаватель
О.В. Нужная, преподаватель
Н.Ю. Дегтярева, преподаватель

Рецензенты: Руденко А.В. ИТ Руденко А.В. гостиничный сервис
(Ф.И.О., должность и наименование организации, квалификация по диплому)

инженер радиоэлектронного оборудования
Руденко

подпись Волобуева Татьяна Александровна преподаватель ГБПОУ КК УСПК
(Ф.И.О., должность и наименование организации, квалификация по диплому)

Профессиональное обучение (железнодорожные и управленческие)
Т.В. Волобуева

подпись



СОГЛАСОВАНО
Руденко Андрей Владимирович
полное наименование предприятия,
организация Руденко А.В.

Руденко А.В.
фамилия, инициалы
августа 2018 г.

Регистрационный номер № _____

Рецензия
на программу производственной практики
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Данная программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и является составной частью основной профессиональной образовательной программы.

Содержание производственной практики направлено на углубление умений, полученных студентами в процессе освоения видов профессиональной деятельности, овладение первоначальным практическим опытом и формирование общих и профессиональных компетенций.

Тематический план практики разделов, каждый из которых содержит несколько тем. Он в полной мере отражает организацию и контроль работы обслуживающего персонала, хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений, организацию и выполнение работ по предоставлению услуг питания в номерах, ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы, создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Структура программы разработана с достаточной степенью полноты. В каждом разделе представлены необходимые компоненты, ярко выражена профессиональная направленность.

В программе целесообразно распределена трудоемкость в часах как по профессиональным модулям и темам, так и по видам занятий.

Рецензируемая программа содержит все необходимые структурные компоненты, обладает достаточной полнотой и законченностью и является важным элементом основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент:

Рябенцева Татьяна Александровна, преподаватель ГБПОУ НК УЭМС
(Ф.И.О. должность и наименование организации)

Профессиональное обучение (экономика и управление)
(квалификация по диплому)


подпись

30 августа 2018 г.

Рецензия
на программу производственной практики
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Данная программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и является составной частью основной профессиональной образовательной программы.

Содержание производственной практики направлено на углубление умений, полученных студентами в процессе освоения видов профессиональной деятельности, овладение первоначальным практическим опытом и формирование общих и профессиональных компетенций.

Тематический план практики разделов, каждый из которых содержит несколько тем. Он в полной мере отражает организацию и контроль работы обслуживающего персонала, хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений, организацию и выполнение работ по предоставлению услуг питания в номерах, ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы, создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Структура программы разработана с достаточной степенью полноты. В каждом разделе представлены необходимые компоненты, ярко выражена профессиональная направленность.

В программе целесообразно распределена трудоемкость в часах как по профессиональным модулям и темам, так и по видам занятий.

Рецензируемая программа содержит все необходимые структурные компоненты, обладает достаточной полнотой и законченностью и является важным элементом основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент:

Руденко А.В., ИТ Руденко А.В. гостиница "Олегины"
(Ф.И.О. должность и наименование организации)

инженер радиоэлектронного оборудования
(квалификация по диплому)

Руденко
подпись

30 августа 2018г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт рабочей программы производственной практики	4
2. Результаты освоения рабочей программы производственной практики	6
3. Тематический план и содержание производственной практики	8
4. Условия реализации производственной практики	20
5. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики	23

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы, разработанной в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Производственная практика включает в себя следующие этапы: практику по профилю специальности и преддипломную практику.

1.2. Цели и задачи практики:

Целью практики по профилю специальности является:

- формирование общих и профессиональных компетенций;
- комплексное освоение обучающимся видов профессиональной деятельности (далее ВПД):

Прием, размещение и выписка гостей.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Продажи гостиничного продукта.

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Преддипломная практика направлена на углубление студентом первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы).

Задачами практики по профилю специальности являются:

- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии:
- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря номеров;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;

- организации и выполнения работ по предоставлению услуг;
- ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы;
- создания условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- организации, контроля и координации деятельности служб гостиницы по предоставлению услуг;
- ведения автоматизированной системой FidelioFO, компьютерными программами Word и Excel, умения пользования Интернетом и необходимой для работы оргтехникой.
 - развитие общих и профессиональных компетенций;
 - освоение современных производственных процессов, технологий;
 - адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

Задачами преддипломной практики являются:

- отработка практических умений по анализу внешней и внутренней среды предприятия;
- отработка умений по анализу деятельности организации, предприятия, подразделения;
- подготовка выпускников к самостоятельному выполнению основных профессиональных функций менеджера;
- сбор материала для дипломной работы.

Формами занятий для проведения преддипломной практики могут быть:

- практика по индивидуальным заданиям;
- решение сквозной профессиональной задачи по видам профессиональной деятельности менеджера;
- деловые и ситуационные игры и т.д.

1.3. Рекомендуемое количество часов

на освоение практики по профилю специальности:

ПМ.02 – 144 часа,

ПМ.03 – 72 часа,

ПМ.04 – 72 часа,

ПМ.05 – 72 часа.

на освоение преддипломной практики – 144 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности: подготовка и организация технологических процессов на швейном производстве; организация работы специализированного подразделения швейного производства и управление ею; выполнение работ по профессии портного, каждый студент должен приобрести практический опыт, общие и профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 5.1 Вести учет движения номерного фонда

ПК 5.2 Принимать и оформлять документы по установленной форме

ПК 5.3 Контролировать своевременную оплату за проживание и предоставленные услуги

ПК 5.4 Принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании

ПК 5.5 Обеспечивать хранение и выдачу ключей от номеров

ПК 5.6 Предоставлять гостю информацию о дополнительных услугах

ПК 5.7 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Наименование профессионального модуля, тем	Виды работы	Содержание работы	Объем часов
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей			
Предоставление гостю размещения, регистрации и информации о гостиничных услугах	Прием, регистрация гостей	Организация работы службы приема и размещения	6
		Оформление проживания гостей	6
		Оформление въезда гостей	6
	Размещение гостей и получение информации о гостиничных услугах	Порядок проживания в гостинице	6
		Контроль качества уборки и содержания номеров	6
		Руководство службой номерного фонда	6
		Оказание консультативной помощи гостям	6
Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг	Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Размещение и обновление рекламы по оказанию услуг	6
		Порядок ознакомления гостей со справочной информацией о гостинице	6
		Порядок ознакомления гостей со справочной информацией о культурных, исторических и деловых центрах города	6
	Выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Координация работы персонала по приему гостей	6
		Координация работы персонала по размещению гостей	6
		Координация работы персонала по выписке гостей	6
		Журнал регистрации проживания	6
		Ведение сменных журналов	6
		Обеспечение контроля сохранности материальных ценностей	6
		Претензии посетителей	6
		Порядок заключения договоров об оказании гостиничных услуг	6
		Карта учета движения номерного фонда	6
		Контроль своевременности оплаты проживания и дополнительных платных услуг	6
	Организация отъезда гостей и координирование процесса ночного аудита	Проведение расчетов с гостями, организация их отъезда и проводы	Расчет с клиентами
Организация ночного аудита и процедуры передачи дел			6
			6
Организация отъезда гостей и их проводы			6

Дифференцированный зачет			2
		Итого	144
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Ознакомление с предприятием	Ознакомление с гостиницей	Ознакомление с должностной инструкцией. Ответственность студентов за выполнение должностных инструкций. Ознакомление с правилами техники безопасности на предприятии. Ответственность студентов за выполнение инструкций по безопасности труда.	6
Организация и контроль работы обслуживающего персонала, хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Порядок организации уборки номеров и требования к проведению уборочных работ	Порядок организации уборки номеров служебных помещений и помещений общего пользования	6
	Организация технического обслуживания, ремонта помещений	Требования к качеству проведения уборочных работ. Правила техники безопасности	6
	Организация оборудования прачечных	Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении работ в прачечной, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами..	6
	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	Культура межличностного общения. Проверка наличия имущества клиентов. Учет и возврат забытых вещей. Приведение в порядок вещей клиентов. Организация перемещения личных вещей клиентов в случае проведения замены номеров	6
	Организация оказания персональных и дополнительных услуг, туристско- экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания	Виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов. Принципы и технологии организации досуга и отдыха Основные службы питания в гостиницах, организация питания в гостинице. Комплектование тележки room-service Особенности обслуживания room-service	
Организация и	Структура управления	Характеристика ресторана гостиницы.	6

выполнение работ по предоставлению услуг питания в номерах (room-service)	предприятиями питания гостиницы	Особенности организации технологического процесса ресторана гостиницы.	
	Рестораны, их характеристика, общие требования к производственным помещениям	Требования к производственным помещениям. Назначение помещений: холодный, горячий, мясной, рыбный цеха, моечная посуда Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков. Ассортимент посуды, столовых приборов. Столовое белье: скатерти, салфетки.. различные виды складывания салфеток	6
	Столовая посуда, белье, приборы	Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд	6
	Подготовка к обслуживанию и обслуживание гостей в ресторане. Обслуживание приемов и банкетов	Буфеты и кассы. Температурный режим зала ресторана Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	6
Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы	Служба снабжения и складирования	Функциональные обязанности инженерно-технической службы гостиниц. Ведение учета оборудования гостиниц. Владение методикой и процедурой обслуживания клиентов. Соблюдение этикета. Соблюдение стандартов качества обслуживания	6
	Инженерно-техническая служба гостиниц.		
	Сервисная деятельность. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности	Услуги хранения ценных вещей для обеспечения безопасности проживающих Правила обращения с магнитными ключами Заполнение документации на хранение личных вещей проживающих	
Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Организация хранения личных вещей проживающих в гостинице.	Правила обращения с ключами Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей Правила обращения с интерактивными телевизионными системами. Оказание телекоммуникационных услуг.	4
	Использование электронных замковых систем. Хранение ценных вещей проживающих в гостинице		
	Работа службы безопасности		
Дифференцированный зачет			2

		Итого	72
ПМ.04 Продажи гостиничного продукта			
Организация продаж гостиничного продукта	Основы понятия рынка гостиничных услуг.	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.	6
		Формирование номенклатурных услуг в гостинице и управление ими.	6
		Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования.	6
		Особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;	6
		Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;	6
		Методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения.	6
	Гостиничный продукт, его особенности и связь с потребителями.	Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;	6
		Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	6
Формирование спроса и стимулирования сбыта.	Продажа номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	Специфика ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок.	6
		Специфика рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта	6
	Ценовая политики гостиницы.	Конкурентная среда. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги. Определение критериев сегментации. Выбор сегмента. Позиционирование гостиничного продукта на рынке.	6
Оценивание конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг. Участие в разработке комплекса маркетинга.	Конкуренция в гостиничном бизнесе. Маркетинг в гостиничном бизнесе	Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;	4
Дифференцированный зачет			2
Итого			72
ПМ.05			

Выполнение работ по должности служащего Портье			
Общие сведения о гостиничном хозяйстве. Гостиничная индустрия	Роль и значимость гостиничного хозяйства в сфере услуг. Организационная структура гостиничного хозяйства	Основные службы гостиницы. Тип построения организационной структуры гостиницы Гостиничные помещения.	6
		Изучение номерного фонда, административных, подсобных, обслуживающих помещений	6
		Подготовка и организация уборки помещений. Учет потребностей и ожиданий клиентов	6
Виды уборочных работ Организация и проведение уборочных работ	Виды гостиничных помещений Организация уборочных работ	Подбор и комплектация средств для уборки, белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых клиентам.	6
		Комплектация и использование уборочной тележки. Подборка и подготовка моющих средств, инвентаря и оборудования.	6
		Методы и технологии уборки. Техника выноса мусора. Соблюдение стандартов заправки постелей, хранения чистого и грязного белья.	6
		Владение технологией повседневной уборки заселенных и свободных номеров, использование специального оборудования. Завершение уборки. Порядок содержания и хранения чистого белья и инвентаря.	6
	Подготовка номера к заселению Должностные инструкции персонала службы номерного фонда	Владение методикой и процедурой обслуживания клиентов. Соблюдение этикета. Соблюдение стандартов качества обслуживания. Соблюдение прав и обязанностей горничной	6
		Инвентаризация. Контроль и подготовка возобновляемых материалов. Технология приемки номера. Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера.	6
Профессионально-технологическое	Классификация уборочного	Взаимодействие со службами гостиницы по вопросам сохранности и	6

оборудование	оборудования. Оборудование прачечных	учета оборудования и инвентаря гостиницы. Формы составления отчетов.	6
		Культура межличностного общения. Проверка наличия имущества клиентов. Учет и возврат забытых вещей. Приведение в порядок вещей клиентов. Организация перемещения личных вещей клиентов в случае проведения замены номеров. Стирка и чистка одежды клиентов (составление списка вещей, сбор, отсылка, возвращение).	
Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Учет потребностей и ожиданий клиентов. Забота о клиентах.	Активирование утерянной собственности клиентов. Взаимодействие со службами гостиницы по вопросам сохранности вещей и ценностей проживающих. Формы составления отчетов.	4
Дифференцированный зачет			2
Итого			72

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Наименование профессионального модуля, тем	Тема занятия	Содержание работы	Объем часов
Ознакомление с предприятием.	Ознакомление с гостиницей	Ознакомление со структурой управления (вид, категория). Ознакомление с учредительными документами, изучение устава предприятия (основных разделов), документов, подтверждающих виды деятельности, перечень предоставляемых услуг. Договорные отношения с поставщиками, туристскими организациями, банком и т.д. Ознакомление с локальными актами предприятия (положениями, инструкциями и др.). Ознакомление с правилами техники безопасности на предприятии. Ответственность студентов за выполнение инструкций по безопасности труда.	12
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг			24
Прием заказов на	Источники и каналы	Международная гостиничная конвенция	

бронирование от потребителей	получения гостиницей запросов на бронирование номеров	(15.06.1979). Каналы получения заявок. Типы бронирования.	
Выполнение бронирования и ведение его документационно го обеспечения	Процедуры операции бронирования	Ведение документационных операций процедур бронирования. Заявка на бронирование Бланк гарантии бронирования. Бланк гарантийного письма.	
Информирование потребителя о бронировании	Подтверждение бронирования	Обработка письма-заявки. Бланки подтверждений бронирования. Бланки изменений в бронировании. Бланки отмены бронирования.	
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей			24
Прием, регистрация и размещение гостей	Организация приема и размещения гостей	Встреча гостей, регистрация. Правила встречи клиентов. Соблюдение этикета. Умение контактировать с клиентами. Быстрота и стиль обслуживания. Организация рабочего места. Проверка офисного оборудования. Работа с ключами и ячейками комнат, документацией. Процедуры индивидуальной и групповой регистрации. Стандарты и процедуры списков прибытия.	
Предоставление информации гостям об услугах в гостинице	Организация обслуживания номерного фонда Предоставление дополнительных услуг	Умение контактировать с клиентами. Предоставление устной и письменной информации о размещении и продаже номеров, ответы на вопросы клиентов. Работа с информационными материалами, прейскурантами и др. Порядок проживания в гостинице. Контроль качества уборки и содержания номеров. Руководство службой номерного фонда.	
Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Подбор справочных и рабочих материалов. Порядок заключения договоров об оказании гостиничных услуг.	Консультация гостей. Соблюдение этикета. Размещение и обновление рекламы по оказанию услуг. Порядок ознакомления гостей со справочной информацией о гостинице, культурных, исторических и деловых центрах города Оформление договоров об оказании гостиничных услуг.	
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых	Организация контроля качества оказываемых услуг	Координация работы персонала по приему, размещению и выписке гостей. Заполнение журнала регистрации проживания.	

в гостиницах (по договору)		Ведение сменных журналов. Обеспечение контроля сохранности материальных ценностей. Претензии посетителей. Соблюдение этикета. Стандарты и методы работы с жалобами. Процедуры принятия мер по жалобам.	
Подготовка счетов и организация отъезда гостей	Порядок и процедуры регистрации выезда. Система и процедуры расчета	Стандарты подготовки счета и принятия оплаты. Порядок и процедуры регистрации выезда. Расчет с клиентами. Выезд гостей. Карта учета движения номерного фонда. Работа с клиентами, не оплатившими свое проживание. Соблюдение этикета.	
Проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Организация ночного аудита и процедуры передачи дел	Контроль своевременности оплаты проживания и дополнительных платных услуг. Соблюдение этикета. Процедура побудки гостей. Осуществление контрольного обхода. Принятие решений при обнаружении возможных нарушений в пределах своей компетенции.	
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			24
Организация и контроль работы обслуживающего и персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Методы и технологии уборки, требования к качеству проведения уборочных работ; Контроль работы персонала хозяйственной службы	Порядок организации уборки номеров служебных помещений и помещений общего пользования и требования к качеству проведения уборочных работ; Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;	
	Персональные и дополнительные услуги и порядок их оказания.	Виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; Порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; Принципы и технологии организации досуга и отдыха;	
Организация и выполнение	Особенности обслуживания в	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;	

работ по предоставлению услуг питания в номерах (room-service).	номерах room-service.	Особенности обслуживания room-service; Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;	
Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.	Учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; Правила заполнения актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы;	
Создание условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Услуги хранения ценных вещей	Услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; Правила обращения с магнитными ключами; Правила организации хранения ценностей проживающих; Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;	
ПМ.04 Продажи гостиничного продукта			24
Выявление спроса на гостиничные услуги.	Основы понятия рынка гостиничных услуг.	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Формирование номенклатурных услуг в гостинице и управление ими.	
	Гостиничный продукт, его особенности и связь с потребителями.	Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования. Особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; Методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения.	
Формирование спроса и стимулирования сбыта.	Продажа номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	
	Ценовая политики	Специфика ценовой политики	

	гостиницы.	гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок. Специфика рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта	
Оценивание конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.	Конкуренция в гостиничном бизнесе.	Конкурентная среда. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги. Определение критериев сегментации. Выбор сегмента. Позиционирование гостиничного продукта на рынке.	
Участие в разработке комплекса маркетинга.	Маркетинг в гостиничном бизнесе	Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;	
ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье			22
Организация и выполнение работ по предоставлению услуг	Подготовка и организация уборки помещений. Учет потребностей и ожиданий клиентов. Уборка номеров, служебных и общих помещений	Подбор и комплектация средств для уборки, белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых клиентам. Комплектация и использование уборочной тележки. Подборка и подготовка моющих средств, инвентаря и оборудования. Владение методикой и процедурой обслуживания клиентов. Соблюдение этикета. Соблюдение стандартов качества обслуживания. Методы и технологии уборки. Техника выноса мусора. Соблюдение стандартов заправки постелей, хранения чистого и грязного белья. Владение технологией повседневной уборки заселенных и свободных номеров, использование специального оборудования. Завершение уборки. Порядок содержания и хранения чистого белья и инвентаря.	
Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы	Контроль качества подготовки номера	Инвентаризация. Контроль и подготовка возобновляемых материалов. Технология приемки номера. Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера. Взаимодействие со службами гостиницы по вопросам сохранности и учета	

		оборудования и инвентаря гостиницы. Формы составления отчетов.	
Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Учет потребностей и ожиданий клиентов. Забота о клиентах.	Культура межличностного общения. Проверка наличия имущества клиентов. Учет и возврат забытых вещей. Приведение в порядок вещей клиентов. Организация перемещения личных вещей клиентов в случае проведения замены номеров. Стирка и чистка одежды клиентов (составление списка вещей, сбор, отсылка, возвращение). Обнаружение и выведение пятен. Формы составления отчетов. Активирование утерянной собственности клиентов. Взаимодействие со службами гостиницы по вопросам сохранности вещей и ценностей проживающих. Формы составления отчетов.	
Организация, контроль и координация деятельности служб гостиницы по предоставлению услуг	Работа с клиентурой Подготовка и организация работы Контроль организации учета потребностей и ожиданий клиентов. Контроль организации работ по бронированию заказов, встрече, регистрации, размещения и отъезда клиентов. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.	Технологии деловой переписки и ведения переговоров. Соблюдение протокола и этикета. Контроль рабочих мест подчиненных, их навыков работы. Организация быстрого и четкого исполнения обязанностей подчиненными. Контроль соблюдения требований к внешнему виду подчиненных. Методика проведения инструктажа персонала. Обеспечение гостей информацией, учет их пожеланий и замечаний. Обеспечение необходимого уровня связей с коллегами и руководством. Контроль эффективности принятых мер. Техника принятия, учет и анализ жалоб клиентов. Владение методами профилактики конфликтных ситуаций. Процедуры приветствия. Контроль процедур бронирования, регистрации, размещения и отъезда клиентов. Контроль документирования процедур. Контроль качества оказания услуг. Проверка ведения записей. Взаимодействие со службами гостиницы по организации оказания качественных услуг. Техника планирования и организации работы, стандартов ее качества. Анализ результатов деятельности персонала. Управление конфликтными ситуациями. Управление рабочим временем, его	

		планирование.	
Владение автоматизированной системой FidelioFO, компьютерными программами Word и Excel, умение использования Интернета и необходимой для работы оргтехники	Поддержка и ведение информационной базы данных	Контроль точности ведения компьютерных файлов. Информации о клиентах (сохранность данных в файлах, соблюдение технологии извлечения информации). Владение персональным компьютером.	
Сбор материала для дипломной работы	Выполнение индивидуального задания	Отработка практических умений по анализу внешней и внутренней среды предприятия; Отработка умений по анализу деятельности организации, предприятия, подразделения; Проведение эксперимента, сбор данных, анкетирование. Выработка предложений по повышению качества оказываемых услуг. Анализ рекомендаций.	12
Дифференцированный зачет			2
Итого по практике			144

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Программа производственной практики реализуется на базе предприятий и организаций любой формы собственности, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Рабочие места практикантов:

- жилые комнаты (номера) клиентов;
- подсобные и хозяйственные помещения гостиницы.

4.2. Информационное обеспечение обучения:

Основные источники:

1. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. - М.: «Академия», 2008. - 206 с.
2. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: ПрофОбрИздат, 2005.- 208 с.
3. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник. - М.: Академия, 2004

Дополнительные источники:

1. Сорокина А. В .Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах -М.: Альфа-М, Инфра, 2007,- 304 с.
2. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. М.: Советский спорт, 2001, - 320 с.
3. Ушаков Д.С.Прикладнойтуроперейтинг- М.: ИКЦ "МарТ", 2004, – 416с.

Нормативные документы:

1. Федеральный Закон "Об основах туристической деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ
2. Постановление Правительства от 25 апреля 1997 г. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» № 490
3. Приказ Минфина Российской Федерации от 13 декабря 1993 года №121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности»
4. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы.
5. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, 1997 год.
6. Должностные инструкции (администратора гостиницы, портье гостиницы).
7. ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

8. Квалификационные требования (профессиональных стандартов), сектор- гостиницы, подсектор – обслуживание гостиничного фонда, 1999 год.

Интернет-ресурсы:

1. www.prohotel.ru/blog-17463 - Методический портал для работников и владельцев гостиницы
2. http://turizmbiz.ru/st1/st5_2.htm- Российский портал для турбизнеса
3. <http://newhouse.ru/traveling/hotel/3.html> - Сетевой портал о гостиницах и гостиничных услугах
4. www.frontdesk.ru-Портал о гостиницах.
5. АСУ FidelioFO или другое, используемое на предприятии программное обеспечение службы;

4.3. Общие требования к организации производственной практики

Практика по профилю специальности является обязательным разделом основной профессиональной программы подготовки менеджеров гостиничного сервиса.

Практика по профилю специальности направлена на формирование у студента общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках модулей ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ.04 Продажи гостиничного продукта, ПМ.05 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная по специальности 101101 Гостиничный сервис, ПМ.06 Выполнение работ по профессии 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха) по специальности 101101 Гостиничный сервис. Практика проводится концентрированно и является обязательным разделом основной профессиональной программы подготовки горничной и администратора гостиницы.

Аттестация по профессиональным модулям ПМ 02, ПМ 03, ПМ 04, ПМ 05 проходит в виде дифференцированного зачета, который осуществляется путем защиты отчетной документации (дневник, отчет, характеристика, аттестационный лист). Профессиональный модуль не может считаться освоенным, если студенты не выполнили без уважительной причины программу практики. В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично.

Преддипломная практика проводится непрерывно в течение 4 недель. Содержание преддипломной практики определяется требованиями к результатам обучения по всем профессиональным модулям.

Аттестация по итогам преддипломной практики проходит в виде дифференцированного зачета, который осуществляется путем защиты отчетной документации (дневник, отчет, характеристика, аттестационный лист).

Преддипломная практика не может считаться пройденной, если студенты не выполнили программу практики. В случае неаттестации по итогам практики или получения неудовлетворительной оценки студент не может быть допущен к государственной итоговой аттестации.

Производственная практика проводится на предприятиях гостиничного сервиса.

В период прохождения практики студенты обязаны:

- выполнять в полном объеме программу практики;
- исполнять поставленные руководителем практики задачи, выполнять задачи и разовые поручения руководителя практики от предприятия;
- изучать, систематизировать и анализировать материал в соответствии с планом работы, согласованным с руководителем практики;
- в 1-3-дневный срок после окончания практики представить преподавателю отчет о результатах практики с отзывом руководителя от предприятия (организации).

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день по выполнению календарного графика прохождения практики. После завершения практики дневник вместе с отчетом и характеристикой руководителя практики от предприятия должен быть просмотрен руководителем практики от ГБОУ СПО УСПК КК, который составляет отзыв и подписывает его.

По итогам практики студенты представляют отчет. В отчете отражается проделанная студентом работа с обязательным указанием действующих инструктивных материалов, методов выполнения работы. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму определенных операций и др.

Оформление отчета начинается за 1 день до окончания практики на основании дневника, в соответствии с графиком ее прохождения. Оформленный отчет сдается преподавателю. К отчету прилагаются:

- дневник, заверенный подписью руководителя практики от предприятия;
- проекты и копии документов, составленных практикантом, согласно перечню, указанному в программе практики.

Сдача отчёта по практике осуществляется в течение 1-3 дней после её окончания.

Решение об успешном завершении практики принимается руководителями практики от предприятия и ГБОУ СПО УСПК КК совместно на основе анализа представленных материалов в соответствии с индивидуальными заданиями и отражается в оценочном листе.

Оформленный отчет сдается преподавателю. К отчету прилагаются:

- дневник, заверенный подписью руководителя практики от предприятия;
- проекты и копии документов, составленных практикантом, согласно перечню, указанному в программе практики.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

По профилю специальности

Результаты обучения (освоенный практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Ознакомление с предприятием.	Оценка грамотности заполнения отчета «Характеристика предприятия»
Прием, регистрация и размещение гостей	Наблюдение в процессе работы с клиентом. Правильность заполнения документов по приему, регистрации и размещению гостей (гостевая карта, карта учета движения номерного фонда, журнал регистрации проживания).
Предоставление информации гостям об услугах в гостинице	Наблюдение в процессе работы с клиентом.
Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Оценка правильности и точности заполнения договоров
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Наблюдение в процессе работы с клиентом. Оценка правильности и точности заполнения журналов регистрации проживания и сменных журналов. Аргументированность принятых действий при решении ситуационных производственных задач
Подготовка счетов и организация отъезда гостей	Наблюдение в процессе работы с клиентом. Оценка правильности и точности заполнения счетов. Оценка соблюдения процедуры организации отъезда и проводов клиентов.
Проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Наблюдение в процессе работы с клиентом. Оценка соблюдения процедуры ночного аудита.
Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Наблюдение в процессе работы по организации уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оценка соблюдения порядка организации уборочных работ и качества их выполнения. Оценка соблюдения правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ. Оценка правильности заполнения

	<p>документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p> <p>Оценка соблюдения технологической последовательности процессе работы по организации персональных и дополнительных услуг слуг (стирка и чистка одежды бизнес-услуги, SPA-услуг, туристическо-экскурсионное обслуживание, транспортное обслуживания хранение ценностей проживающих).</p>
<p>Организация и выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<p>Оценка правильности комплектования сервировочной тележки room-service,</p> <p>Оценка соблюдения правил при сервировке столов.</p> <p>Оценка соблюдения правил подачи блюд и напитков, при сборе использованной посуды</p> <p>Оценка правильности и точности составления счета за обслуживание.</p>
<p>Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>Оценка соблюдения технологической последовательности процессе работы по организации инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы.</p> <p>Оценка правильности и точности заполнения инвентаризационных ведомостей.</p> <p>Оценка правильности и точности составления актов на списание инвентаря и оборудования.</p>
<p>Создание условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<p>Оценка соблюдения технологической последовательности процессе работы по предоставлению услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оценка правильности и точности заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.</p> <p>Оценка правильности и точности правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</p>
<p>Оценивание конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.</p>	<p>Оценка аргументированности принятых решений в процессе маркетинговых исследований.</p>

	Соблюдение последовательности этапов и качества выполнения творческого индивидуального задания
Участия в разработке комплекса маркетинга.	Соблюдение последовательности этапов и качества выполнения творческого индивидуального задания Оценка принятых действий при решении ситуационных производственных задач
Выявление и спроса на гостиничные услуги.	Наблюдение в процессе работы по выявлению спроса на гостиничные услуги. Оценка разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определения его характеристики.
Формирование спроса и стимулирования сбыта	Наблюдение в процессе работы по формированию спроса на гостиничные услуги. Наблюдение в процессе работы по оценке эффективности сбытовой политики; аргументированность принятых решений.
Оценивание конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.	Оценка аргументированности принятых решений в процессе маркетинговых исследований. Соблюдение последовательности этапов и качества выполнения творческого индивидуального задания
Участия в разработке комплекса маркетинга.	Соблюдение последовательности этапов и качества выполнения творческого индивидуального задания Оценка принятых действий при решении ситуационных производственных задач
Ознакомление с предприятием.	Оценка соблюдения должностных инструкций и правил техники безопасности.
Организация и выполнение работ по предоставлению услуг	Наблюдение в процессе работы по уборке номеров и других помещений. Оценка качества обслуживания.
Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы	Наблюдение в процессе работы и оценка качества обслуживания. Оценка правильности и точности заполнения форм отчетности о выполнении работ.
Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Наблюдение в процессе работы и оценка качества обслуживания и общения с клиентами. Оценка правильности и точности заполнения форм отчетности о выполнении работ.

	<p>Оценка качества составления и ведения отчетной документации.</p> <p>Оценка комплектности представленных к отчету материалов.</p>
Ознакомление с предприятием.	Оценка соблюдения должностных инструкций и правил техники безопасности.
Организация, контроль и координация деятельности служб гостиницы по предоставлению услуг	<p>Наблюдение в процессе работы по должности администратора.</p> <p>Оценка качества выполняемых работ.</p>
Владение автоматизированной системой FidelioFO, компьютерными программами Word и Excel, умение использования Интернета и необходимой для работы оргтехники	<p>Наблюдение в процессе работы с автоматизированной системой FidelioFO, компьютерными программами Word и Excel, и интернет-ресурсами.</p> <p>Оценка правильности и точности заполнения форм отчетности о выполнении работ.</p>

Преддипломной

Результаты обучения (освоенный практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Ознакомление с предприятием.	Оценка заполнения отчета «Характеристика предприятия». Наличие подтверждающих документов.
Прием заказов на бронирование от потребителей	<p>Наблюдение в процессе работы с клиентом.</p> <p>Правильность заполнения документов по приему, регистрации и размещению гостей (гостевая карта, карта учета движения номерного фонда, журнал регистрации проживания).</p>
Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения	Наблюдение в процессе работы с клиентом.
Информирование потребителя о бронировании	Оценка правильности и точности заполнения договоров
Прием, регистрация и размещение гостей	<p>Наблюдение в процессе работы с клиентом.</p> <p>Правильность заполнения документов по приему, регистрации и размещению гостей (гостевая карта, карта учета движения номерного фонда, журнал регистрации проживания).</p>
Предоставление информации гостям об услугах в гостинице	Наблюдение в процессе работы с клиентом.
Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Оценка правильности и точности заполнения договоров
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по	<p>Наблюдение в процессе работы с клиентом.</p> <p>Оценка правильности и точности</p>

договору)	заполнения журналов регистрации проживания и сменных журналов. Аргументированность принятых действий при решении ситуационных производственных задач
Подготовка счетов и организация отъезда гостей	Наблюдение в процессе работы с клиентом. Оценка правильности и точности заполнения счетов. Оценка соблюдения процедуры организации отъезда и проводов клиентов.
Проведение ночного аудита и пересдачи дел по окончании смены	Наблюдение в процессе работы с клиентом. Оценка соблюдения процедуры ночного аудита.
Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<p>Наблюдение в процессе работы по организации уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Оценка соблюдения порядка организации уборочных работ и качества их выполнения.</p> <p>Оценка соблюдения правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.</p> <p>Оценка правильности заполнения документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p> <p>Оценка соблюдения технологической последовательности процессе работы по организации персональных и дополнительных услуг слуг (стирка и чистка одежды бизнес-услуги, SPA-услуг, туристическо-экскурсионное обслуживание, транспортное обслуживание хранение ценностей проживающих).</p>
Организация и выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<p>Оценка правильности комплектования сервировочной тележки room-service,</p> <p>Оценка соблюдения правил при сервировке столов.</p> <p>Оценка соблюдения правил подачи блюд и напитков, при сборе использованной посуды</p> <p>Оценка правильности и точности составления счета за обслуживание.</p>

<p>Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>Оценка соблюдения технологической последовательности процессе работы по организации инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы.</p> <p>Оценка правильности и точности заполнения инвентаризационных ведомостей.</p> <p>Оценка правильности и точности составления актов на списание инвентаря и оборудования.</p>
<p>Создание условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<p>Оценка соблюдения технологической последовательности процессе работы по предоставлению услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оценка правильности и точности заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.</p> <p>Оценка правильности и точности правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</p>
<p>Выявление и спроса на гостиничные услуги.</p>	<p>Наблюдение в процессе работы по выявлению спроса на гостиничные услуги.</p> <p>Оценка разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определения его характеристики.</p>
<p>Формирование спроса и стимулирования сбыта.</p>	<p>Наблюдение в процессе работы по формированию спроса на гостиничные услуги.</p> <p>Наблюдение в процессе работы по оценке эффективности сбытовой политики; аргументированность принятых решений.</p>
<p>Оценивание конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.</p>	<p>Оценка аргументированности принятых решений в процессе маркетинговых исследований.</p> <p>Соблюдение последовательности этапов и качества выполнения творческого индивидуального задания</p>
<p>Участия в разработке комплекса маркетинга.</p>	<p>Соблюдение последовательности этапов и качества выполнения творческого индивидуального задания</p> <p>Оценка принятых действий при решении</p>

	ситуационных производственных задач
Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы	Наблюдение в процессе работы и оценка качества обслуживания. Оценка правильности и точности заполнения форм отчетности о выполнении работ.
Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Наблюдение в процессе работы и оценка качества обслуживания и общения с клиентами. Оценка правильности и точности заполнения форм отчетности о выполнении работ.
Организация, контроль и координация деятельности служб гостиницы по предоставлению услуг	Оценка качества составления и ведения отчетной документации. Оценка комплектности представленных к отчету материалов.
Владение автоматизированной системой FidelioFO, компьютерными программами Word и Excel, умение использования Интернета и необходимой для работы оргтехники	Наблюдение в процессе работы с автоматизированной системой FidelioFO, компьютерными программами Word и Excel, интернет-ресурсами. Оценка правильности и точности заполнения форм отчетности о выполнении работ.
Сбор материала для дипломной работы	Оценка выполнения в полном объеме плана исследования. Наличие подтверждающих документов (ксерокопии, анкеты и др.)