

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



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
специальности 43.02.11. Гостиничный сервис

РАССМОТРЕНО

на заседании педагогического совета

Протокол от 31.08.2014 № 1

УТВЕРЖДАЮ

директор ГБПОУ КК УСПК

А.А. Филоновский

31 августа 2017



РАССМОТРЕНО

на заседании учебно-методического объединения преподавателей социально-экономического профиля

Протокол от 30.08.2014 № 1

Председатель УМО Н.Ю. Дегтярева

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) образования 43.02.11. Гостиничный сервис, укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм (приказ Министерства образования и науки РФ от 11 августа 2014г. № 975, зарегистрировано в Минюсте РФ от 20 августа 2014г. № 33682).

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

Разработчик:

Небыкова Л.Е., преподаватель ГБПОУ КК УСПК,

Л.Е. Небыкова
подпись

Рецензенты:

Власов С.П. директор гостиницы
(Ф.И.О., должность и наименование организации, квалификация по диплому)

Кавказская "ООО ЧСР-Мобилсервис" "

подпись

Венедиктова Е.Н. зам. директора по ЦТР
(Ф.И.О., должность и наименование организации, квалификация по диплому)

ГБПОУ КК УСПК, менеджер

подпись

СОГЛАСОВАНО

ООО ЧСР-Мобилсервис
полное наименование предприятия,

гостиница "Кавказская"
организации

подпись

Власов С.П. фамилия, инициалы

подпись

30 августа 2017 г.

Регистрационный номер № _____



Рецензия
на программу учебной практики
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Данная программа учебной практики соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и является составной частью основной профессиональной образовательной программы.

Цель программы – обеспечение единых подходов к организации и проведению учебной практики, оказание методической помощи студентам колледжа. Своевременное знакомство с программой позволяет студентам психологически настроиться и подготовиться к решению трудных профессиональных задач.

Содержание учебной практики разработано с достаточной степенью полноты. Перечень осваиваемых умений и практического опыта соответствует требованиям ФГОС СПО, конкретизируется и расширяется в содержании учебных занятий. В конце программы указан перечень рекомендуемой литературы и Интернет-ресурсы и формы контроля формирования умений и компетенций студентов.

Ярко выражена профессиональная направленность программы. Предусматриваются овладение студентами умением внедрять в практическую деятельность изученные теоретические положения.

В программе целесообразно распределена трудоемкость в часах по видам занятий и соответствует учебной нагрузке в учебном плане.

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

Рецензент:

Олашенко С.Б. ООО «Геть-Кавказстрой»
(Ф.И.О. должность и наименование организации)

Гостиница «Кавказ» директор
(квалификация по диплому)

Р.Б.
подпись

30 Октября 2017г.



Рецензия
на программу учебной практики
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Данная программа учебной практики соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и является составной частью основной профессиональной образовательной программы.

Цель программы – обеспечение единых подходов к организации и проведению учебной практики, оказание методической помощи студентам колледжа. Своевременное знакомство с программой позволяет студентам психологически настроиться и подготовиться к решению трудных профессиональных задач.

Содержание учебной практики разработано с достаточной степенью полноты. Перечень осваиваемых умений и практического опыта соответствует требованиям ФГОС СПО, конкретизируется и расширяется в содержании учебных занятий. В конце программы указан перечень рекомендуемой литературы и Интернет-ресурсы и формы контроля формирования умений и компетенций студентов.

Ярко выражена профессиональная направленность программы. Предусматриваются овладение студентами умением внедрять в практическую деятельность изученные теоретические положения.

В программе целесообразно распределена трудоемкость в часах по видам занятий и соответствует учебной нагрузке в учебном плане.

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

Рецензент:

Бенешова Е.Н. зам. директора по УПР

(Ф.И.О. должность и наименование организации)

ГБПОУ «К УСПК», менеджер

(квалификация по диплому)


подпись

30 августа 2017г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт рабочей программы учебной практики	4
2. Результаты освоения рабочей программы учебной практики	7
3. Тематический план и содержание учебной практики	8
4. Условия реализации учебной практики	13
5. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы, разработанной в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций и приобретение практического опыта по видам профессиональной деятельности (далее ВПД)

1. Бронирование гостиничных услуг.
2. Прием, размещение и выписка гостей.
3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
4. Продажи гостиничного продукта.

1.2. Цели и задачи учебной практики

С целью овладения видами профессиональной деятельности по специальности обучающийся в ходе освоения учебной практики должен приобрести практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
 - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
 - информирования потребителя о бронировании.
 - 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 номерах;
 - 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;
- умения:

организовывать рабочее место службы бронирования;
оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
вести учет и хранение отчетных данных;
владеть технологией ведения телефонных переговоров;
аннулировать бронирование;
консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
организовывать рабочее место службы приема и размещения;
регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
выполнять обязанности ночного портье;
организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
проводить сегментацию рынка;
разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей
определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
оценивать эффективность сбытовой политики;
выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
формулировать содержание рекламных материалов;
собирать и анализировать информацию о ценах;

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной практики

ПМ.01 - 72 часа,

ПМ.03 – 72 часа,

ПМ.04 – 36 часов,

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ

В результате прохождения учебной практики по профилю специальности, реализуемой в рамках модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО, обучающийся должен освоить следующие профессиональные и общие компетенции:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

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.

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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Наименование профессионального модуля, тем	Тема урока учебной практики	Содержание учебного материала	Объем часов
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг			
Прием заказов на бронирование от потребителей	1. Типы и способы бронирования	Каналы получения заявок.	6
		Типы бронирования.	6
	2. Технология работы с заявками	Международная гостиничная конвенция (15.06.1979).	6
Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения	1. Регистрация заявок на бронирование	Заявка на бронирование	6
		Бланк гарантии бронирования.	6
		Бланк гарантийного письма.	6
	2. Документационное обеспечение бронирования	Ведение документационных операций процедур бронирования	6
Информирование потребителя о бронировании	1. Правила ведения телефонных переговоров	Обработка письма-заявки.	6
		Бланки подтверждений бронирования..	6
	2. Электронный ответ	Бланки изменений в бронировании.	6
		Бланки отмены бронирования	6
		Взаимодействие с туроператорами и турагентами	6
		Итого	72

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Порядок организации уборки номеров и требования к проведению уборочных работ.	1. Методы и технологии уборки номера.	Порядок организации уборки номеров служебных помещений и помещений общего пользования	6
	2. Требования к качеству проведения уборочных работ	Требования к качеству проведения уборочных работ. Правила техники безопасности	6
	3. Служба эксплуатации номерного фонда и ее функции.	Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах.	6
	4. Функциональные обязанности менеджера службы номерного фонда.	Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами.	6
	5. Персональные и дополнительные услуги. Порядок оказания дополнительных услуг.	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	6
Структура управления предприятиями питания гостиницы.	1. Особенности обслуживания в номерах, room-service	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков. Особенности обслуживания room-service	6
	2. Схема управления пищевым комплексом отеля, организация питания в гостинице.	Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд	6
Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы	1. Учет оборудования и инвентаря гостиницы	Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	6
	2. Инженерно-техническое оборудование гостиниц.	Функциональные обязанности инженерно-технической службы гостиниц. Ведение учета оборудования гостиниц.	6
Организация хранения личных	1. Услуги хранения ценных вещей. Дополнительные	Услуги хранения ценных вещей для обеспечения безопасности	6

вещей проживающих в гостинице.	услуги.	проживающих Правила обращения с магнитными ключами Заполнение документации на хранение личных вещей проживающих	
	2.Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	Правила обращения с ключами Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей	6
	3.Интерактивные телевизионные системы. Телекоммуникационные услуги.	Правила обращения с интерактивными телевизионными системами. Оказание телекоммуникационных услуг.	6
		итога	72
ПМ.04Продажи гостиничного продукта.			
Выявление спроса на гостиничные услуги.	1. Основы понятия рынка гостиничных услуг.	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Формирование номенклатурных услуг в гостинице и управление ими.	6
	2. 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.	6
Формирование спроса и стимулирования сбыта.	1. Продажа номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	6
	2. Ценовая политики гостиницы.	Специфика ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок. Специфика рекламы услуг гостиниц и гостиничного	6

		продукта	
Оценивание конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.	1. Конкуренция в гостиничном бизнесе.	Конкурентная среда. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги. Определение критериев сегментации. Выбор сегмента. Позиционирование гостиничного продукта на рынке.	6
Участие в разработке комплекса маркетинга.	1. Маркетинг в гостиничном бизнесе	Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;	6
		Итого	36
		Итого	180

III. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Программа учебной практики реализуется в учебных кабинетах:

- организации деятельности службы бронирования;
- организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- организации продаж гостиничного продукта;
- и лабораториях колледжа:
- служба бронирования гостиничных услуг;
- служба приема и размещения гостей;
- гостиничный номер;
- служба продажи и маркетинга.

А также на базе предприятий и организаций любой формы собственности, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Оборудование учебной лаборатории службы приема и размещения гостей и рабочих мест:

- рабочие места учащихся по количеству человек;
- рабочее место преподавателя;
- стойка для службы бронирования, автоматизированное рабочее место администратора;
- альбомы бланков и форм, необходимых для работы службы бронирования гостиничных услуг;
- альбомы нормативных документов;

-стенды с образцами заполнения бланков по процедуре бронирования гостиничных услуг.

Оборудование учебной лаборатории службы приема и размещения гостей и рабочих мест:

- рабочие места учащихся по количеству человек;
- рабочее место преподавателя;
- стойка для службы приема и размещения гостей, автоматизированное рабочее место администратора;
- альбомы бланков и форм, необходимых для работы службы приема и размещения гостей;
- альбомы нормативных документов;
- стенд «Уголок потребителя»;
- комплекты рекламных буклетов.

Оборудование учебной лаборатории гостиничный номер:

-мебель и необходимый инвентарь: инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера.

Оборудование учебной лаборатории службы продажи и маркетинга:

- рабочие места учащихся по количеству человек;
- рабочее место преподавателя;
- альбомы нормативных документов;
- стенд «Уголок потребителя»;
- комплекты рекламных буклетов.

3.2. 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. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы.
4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, 1997 год.
5. Должностные инструкции (горничной, старшей горничной).
6. ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
7. 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 Fidelio FO;
6. <http://www.edu.ru/modules> ;
7. <http://www.pyramid-hotel.ru>;
8. журнал «Гостиничное дело»;

3.3. Общие требования к организации учебной практики

Учебная практика является обязательным разделом основной профессиональной программы подготовки менеджеров гостиничного сервиса. Учебная практика направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта. Учебная практика реализуется при освоении профессиональных модулей ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг», ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей», ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта».

Основная задача учебной практики заключается в изучении и анализе потребностей потребителей гостиничного продукта, подборе соответствующего им гостиничного продукта; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; в разработке комплекса маркетинга и в приобретении студентами практического опыта:

приема заказов на бронирование от потребителей, выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения, информирования потребителя о бронировании,

приема, регистрации и размещения гостей, предоставления гостям информации об услугах в гостинице, участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг, подготовки счетов и организации отъезда гостей, проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены,

организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при представлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений, организации и выполнения работ по представлению услуги питания в номерах, ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы, создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Учебная практика проводится концентрированно после изучения теоретических вопросов профессиональных модулей.

В период прохождения практики студенты обязаны:

- выполнять в полном объеме программу практики;
- исполнять поставленные руководителем практики задачи, выполнять задачи и разовые поручения руководителя практики;
- 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.

Профессиональные модули не могут считаться освоенными если студенты не выполнили без уважительной причины программу практики. В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично.

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 должен быть просмотрен руководителем практики, 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;

- 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 руководителем практики на основе анализа представленных материалов в соответствии с индивидуальными заданиями и отражается в оценочном листе.

IV. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения (освоенный практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Прием заказов на бронирование от потребителей	Наблюдение в процессе ведения телефонных переговоров. Оценка точности приема и передачи информации.
Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения	Оценка правильности заполнения документов по бронированию гостиничных услуг.
Информирование потребителя о бронировании	Оценка правильности и точности заполнения документов по бронированию гостиничных услуг.
Прием, регистрация и размещение гостей	Наблюдение в процессе работы с информационной базой по номерному фонду. Оценка правильности 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	Оценка последовательности этапов и качества выполнения творческого индивидуального задания
Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Оценка правильности и точности заполнения договоров
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Оценка правильности и точности заполнения журналов регистрации проживания и сменных журналов. Оценка аргументированности принятых действий при решении ситуационных производственных задач
Подготовка счетов и организация отъезда гостей	Оценка правильности и точности заполнения счетов, технологической последовательности при разработке алгоритма процедуры подготовки счетов, организации отъезда и проводов клиентов.
Проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Оценка точности и правильности составления сравнительного анализа

	должностных инструкций ночного администратора (аудитора) службы приема и размещения гостей и администратора службы приема и размещения гостей.
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 документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. 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).
Организация и выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Оценка правильности комплектования сервировочной тележки room-service, Оценка соблюдения правил при сервировке столов. Оценка соблюдения правил подачи блюд и напитков, при сборе использованной посуды Оценка правильности и точности составления счета за обслуживание.
Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.	Оценка соблюдения технологической последовательности процессе работы по организации инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы. Оценка правильности и точности заполнения инвентаризационных ведомостей. Оценка правильности и точности составления актов на списание инвентаря и оборудования.
Создание условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Оценка соблюдения технологической последовательности процессе работы по предоставлению услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оценка правильности и точности заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. Оценка правильности и точности правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
Выявление и спроса на гостиничные	Наблюдение в процессе работы по

услуги.	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, контроль и координация деятельности служб гостиницы по предоставлению услуг	Наблюдение в процессе работы по должности администратора. Оценка качества выполняемых работ.
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, и интернет-ресурсами. Оценка правильности и точности заполнения форм отчетности о выполнении работ.