

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

РАССМОТРЕНО
на заседании педагогического совета
Протокол от 29.08.2019 № 1



УТВЕРЖДАЮ
директор ГБПОУ КК УСПК
А.А. Филоновский
29 августа 2019 г.

РАССМОТРЕНО
на заседании учебно-методического объединения
преподавателей социально-экономического профиля
Протокол от 01.09.2019 № 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 ГБПОУ КК УСПК
О.В. Нужная, преподаватель ГБПОУ КК УСПК

Рецензенты: Руденко А.В. И.И. Руденкьява, „Олемакс“
(Ф.И.О., должность и наименование организации, квалификация по диплому)

Гостиничный сервис, менеджер
Руденко
подпись
Петярева Н.Ю., преподаватель ГБПОУ КК УСПК,
(Ф.И.О., должность и наименование организации, квалификация по диплому)

менеджер по туризму



СОГЛАСОВАНО
А.В. Руденко
подпись
Владимир Руденко
полное наименование предприятия,
организации
Руденко А.В.
подпись фамилия, инициалы
29 августа 2019 г.

Регистрационный номер № _____

Рецензия
на программу производственной практики
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Данная программа производственной 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 производственной практики, оказание методической помощи студентам колледжа. Своевременное знакомство с программой позволяет студентам психологически настроиться и подготовиться к решению трудных профессиональных задач.

Содержание производственной практики разработано с достаточной степенью полноты. Перечень осваиваемых умений и практического опыта соответствует требованиям ФГОС СПО, конкретизируется и расширяется в содержании 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:

Руденко Андрей Владимирович, ИТ Руденко А.В., Дзержинск
(Ф.И.О. должность и наименование организации)

менеджер, Гостиничный сервис
(квалификация по диплому)

Руденко
подпись

27 августа 2019г.

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.

Рецензент:

Детшева Наталья Юрьевна, преподаватель ГБПОУ КК

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

ученк менеджер по туризму

(квалификация по диплому)

Н.Д.

подпись

19 августа 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт рабочей программы производственной практики	4
2. Результаты освоения рабочей программы производственной практики	11
3. Тематический план и содержание производственной практики	13
4. Условия реализации производственной практики	31
5. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики	34

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.

**ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей
иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей,
- представления информации гостям об услугах в гостинице;
- участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведении ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP – гостей, группы, 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 турагенствами, туроператорами и иными сторонами 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, выезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье.
- *оказывать услуги «побудка гостя»;*
- *оказывать услуги бизнес-центра;*
- *анализировать категории гостей.*

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживания и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.
- *планирование вестибюльной зоны гостиницы;*
- *поощрительные программы и программы лояльности гостей;*

- *процедуру обслуживания гостей с физическими и умственными ограничениями.*

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

уметь:

- 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 гостиниц 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;
- сервировать стол, складывать салфетки разными способами;*
- комплектовать сервировочную тележку. Использовать фламбе и фондю;*
- составлять различные виды меню.*

знать:

- порядок организации уборки номеров 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 том числе при работе с моющими и чистящими средствами;

- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получение готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- 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;
- способы подачи блюд и горячих закусок;
- общие требования к организации обслуживания банкетов;
- специальные формы обслуживания в ресторане.

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

иметь практический опыт:

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;
- участия в маркетинговых исследованиях;

уметь:

- 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;
 осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;
 разрабатывать анкеты и опросные листы;
 составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;

знать:

состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
 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;
 последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
 формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
 особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
 специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
 специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;
 маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;
 источники и критерии отбора маркетинговой информации;
 правила составления анкет и опросных листов.

ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего

иметь практический опыт:

- бронирования гостиничных услуг;
- приема и регистрации гостей;
- организации и выполнении работы по предоставлению услуг;
- ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы;
- создания условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;
- координирования процесса ночного аудита;
- разрешения конфликтных ситуаций;
- выявления спроса на гостиничные услуги.

уметь:

- вести учет движения номерного фонда;
- принимать и оформлять необходимые документы по установленным формам;

- предоставлять информацию о гостиничных услугах;
- обеспечивать функционирование гостиницы, отвечая за чистоту, порядок и комфорт в номерах;
- осуществлять выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- производить расчеты с гостями, организовывать отъезд гостя;
- осуществлять контроль за своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу;
- вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
- организовывать рабочее место администратора, портье;
- контролировать соблюдение работниками организации дисциплины, техники безопасности, правил и норм охраны труда;
- обеспечивать хранение, выдачу и получение ключей от номеров;
- принимать заказы проживающих на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения;
- принимать меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций, возникающих при обслуживании проживающих.

знать:

- обязанности портье;
- правила техники безопасности;
- наименование, особенности, описание, стоимость номеров;
- оборудование охранно-пожарной сигнализации;
- устройство профессионального технологического оборудования;
- нормы международного этикета и поведения;
- иностранные языки;
- правила эвакуации гостей и персонала в случае пожара;
- расположение гостевых и служебных помещений;
- номера внутренних телефонов ключевых сотрудников отеля.

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.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Наименование профессионального модуля	Тема производственной практики	Содержание работы	Объем часов
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей			
	Прием, регистрация гостей	Знакомство с базой практики и графиком работы. Режим работы предприятия. Изучение правил техники безопасности должностных инструкций. Требования к персоналу права и обязанности. Служба приема, размещения. Отдел бронирования. Состав службы.	6
		Организация рабочего места. Зона ресепшн. Ознакомление с обязанностями. Оборудование рабочего места. Автоматизированные системы бронирования. Электронные и сетевые системы бронирования. Анализ документации	6
		Телефонный отдел. Изучение этикета ведения телефонных переговоров. Ознакомление с категориями гостей. Рассмотрение нестандартных ситуаций. Анализ ошибок. Заполнение бланков. Оформление документации.	6
	Размещение гостей и получение информации о гостиничных услугах	Нормативная документация. Стандарты качества обслуживания. Документы необходимые при регистрации. Анализ информации. Анализ программного обеспечения. Собеседование, консультация	6
		Правила предоставления гостиничных услуг. Анализ категорий и типов номеров. Изучение гостиничных услуг. Изучение дополнительных услуг. Услуги консьержа. Услуги включенные в стоимость. Анализ проверки документации.	6
		Ознакомление с категориями гостей. Изучение категории- «нежелательные гости». Анализ карт – история гостя. Категории клиентов: молодожены, семьи с детьми, гости с физическими отклонениями. Собеседование, консультация.	6
		Продажа гостиничных пакетов.	6

		Составление пакета услуг для отдыха. Анализ предоставления услуг питания. Услуги мини-бара. Программы лояльности и поощрительные программы. Анализ документации, собеседование.	
Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг		Процесс поселения в гостиницу. Встреча и регистрация гостя. Изучение правил ведения разговоров при поселении. Обслуживание гостей по брони и без. Заполнение анкет гостя, карты гостя. Анализ затраты времени на поселение гостя.	6
		Регистрация и размещение иностранного гостя. Изучение документации необходимой для посещения. Анализ процедуры демонстрации номера. Ознакомление с услугами. Ознакомление с условиями пользования интернетом. Собеседование проверка документации.	6
		Изучение категории постоянных клиентов. Изучение системы скидок для этой категории. Категории особых гостей, vip-клиенты, «инкогнито». Клиенты с ограниченными возможностями. Система скидок бонусов подарков.	6
Выполнение договоров об оказании гостиничных услуг		Оформление туристических групп. Поселение регистрация, анализ работы. Предоставление туристического и экскурсионного обслуживания. Оказание бизнес-услуг. Составление бланка резюме на группу. Анализ проблемных ситуаций	6
		Поселение иностранных граждан. Правила регистрации иностранных граждан. Ознакомление с миграционным учетом. Категории иностранных гостей. Оказание визовой поддержки. Сроки действия виз. собеседование	6
		Особенности обслуживания vip-клиенты, правила регистрации Анализ категории. Изучение процедуры встречи и регистрации. Подарки в номерах. Собеседование.	6
		Организация хранения личных вещей. Анализ гостиничных сейфов. Ознакомление с порядком предоставления сейфовой ячейки.	6

		Порядок оформления документов. Ответственность гостиницы за хранение вещей. Процедура возмещения ущерба	
		Конфликтные ситуации в отеле. Изучение причин жалоб в отеле. Пути разрешения конфликтов. Разбор конфликтных ситуаций. Требования к внешнему виду и речи сотрудников. Изучение стандартов качества обслуживания	6
		Способы оплаты гостиничных услуг. Изучение видов расчета, ваучер, депозит, безналичный и наличный расчет. Анализ кассового оборудования. Собеседование, консультирование	6
		Правила хранения и выдачи найденных вещей. Ведение деловой документации. Заполнение бланков на прием и выдачу вещей. Анализ действия при передаче вещей в камеру хранения. Правила реализации невостребованных находок. Анализ документации	6
		Организация выезда гостей. Выписка гостей. Разрешение ситуационных задач. Изучение порядка действия в случае отказа оплаты. Оказание услуг такси. Собеседование анализ	6
		Контроль доступа в помещение. Современные технологии. Ознакомление с системами контроля доступа. Анализ контроля доступа в помещение. Анализ службы безопасности. Кнопка тревоги. Анализ систем сигнализации.	6
		Замковые системы. Анализ замковой системы гостиницы. Ознакомление с категориями замков и ключей, номерные этажные и универсальные. Заполнение электронного журнала, контроль замка. Ознакомление с процедурой кодирования замков.	6
	Проведение расчетов с гостями, организация их отъезда и проводы	Инструкции о порядке работы с банковскими картами. Виды карт. Процедура использования карт при оплате услуг. Система «экспресс-оплата» гостиничного счета. Анализ, собеседование	6
		Ночной аудит. Ознакомление с порядком проведения ночного аудита. Анализ действий автоматизированной	6

		системы при аудите. Изучение действий ночного аудитора. Ознакомление с данными после ночного аудита	
		Автоматизированные гостиничные системы. Телекоммуникационные системы. Условия использования интернета. Изучение компьютерного программного обеспечения российского и иностранного производства. Собеседование проверка документов	6
		Соблюдение делового этикета при обслуживании гостей. Соблюдение правил техники безопасности правил внутреннего распорядка. Заполнение документации бланков, анкет счетов. Анализ документации	4
		Дифференцированный зачет	2
		Итого ПМ 02	144
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
	Тема 1. Порядок организации уборки номеров и требования к проведению уборочных работ	Методы и технологии уборки номера. Изучение инструкции номерного фонда. Порядок организации уборки номера. Требования к качеству проведения уборочных работ Правила предоставления гостиничных услуг Служба эксплуатации номерного фонда и ее функции	6
		Европейский стандарт. Классификация номеров. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда Изучение службы эксплуатации номерного фонда. Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда. Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации административных помещений. Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации общественных и бытовых помещений.	6
		Виды моющих средств при ежедневной уборке.	6

		<p>.Виды моющих средств при генеральной уборке. Организация уборочных работ. Порядок проведения уборки в номерах. Виды уборочных работ: ежедневная, генеральная, экспресс-уборка, уборка забронированного номера. Последовательность уборки номера.</p>	
		<p>Нормативы времени на уборочные мероприятия. Комплектование тележки горничной. Функциональные обязанности менеджера службы номерного фонда. Изучение функциональных обязанностей менеджера. Организация работы младшего обслуживающего персонала. Бюро обслуживания (сервис-бюро)</p>	6
		<p>Персональные и дополнительные услуги. Порядок оказания дополнительных услуг. Организация работы службы дополнительных услуг. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания. Совершенствование качества предоставляемых услуг. Стандарты качества обслуживания гостей в гостинице.</p>	6
	<p>Тема 2. Структура управления предприятиями питания гостиницы.</p>	<p>Особенности обслуживания в номерах room- service. Основные службы питания в гостинице. Составление схем управления комплексного питания. .Виды работ, контролируемые директором пищевого комплекса. Роль шеф-повара при выборе меню. Составление меню завтрака и ужина гостиницы.</p>	6
		<p>Виды меню «А ля карт», «Табль д от», «Дюжур». Комплектование сервисной тележки room-service. Характеристика ресторанов, функции управления рестораном. Особенности организации технологического процесса ресторана. Назначение производственных</p>	6

		помещений ресторана. Торговые помещения ресторана и их характеристика	
	Тема 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.	Расчет с клиентами. Порядок оформления документов. Организация технического обслуживания ремонта помещений. Изучение инструкций по эксплуатации оборудования прачечной. Расположение оборудования в прачечных для удобства работы. Гладильные машины. Сушильные машины.	6
		Пылесосы, ковротестеры. Инженерно-техническое оборудование гостиниц. Водоснабжение: горячее, холодное, аварийное. Энергосбережение, аварийное энергосбережение. Система отопления. Системы кондиционирования и вентилирования воздуха.	6
	Тема 4. Организация хранения личных вещей проживающих в гостинице.	Услуги хранения ценных вещей. Камеры хранения. Сейфы в номерах. Ячейки сейфа у администратора. Контроль за процедурами и стандартами использования депозитных ячеек. Контроль за процедурами и стандартами использования гостевых карт.	6
		Контроль за процедурами и стандартами использования электронных ключей. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Контроль за процедурой оформления и работы с заявлениями о потерянных ключах. Система безопасности, типы депозитных ячеек. Соблюдение протокола и этикета, учет и анализ жалоб клиентов. Культура межличностного общения.	6
		Стандарты и методы работы с	4

		жалобами клиентов. Процедура принятия мер по жалобам клиентов. Порядок возмещения ущерба при утере личных вещей. Профилактика конфликтных ситуаций. Интерактивные телевизионные системы. Телекоммуникационные	
		Дифференцированный зачет	2
		Итого по ПМ 03	72
ПМ.04 Продажи гостиничного продукта			
	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.	Знакомство с содержанием и графиком практики. Гостиничный продукт, его характеристики. Основные функции гостиницы. Показатели эффективности функционирования гостиничного предприятия. Обстоятельства обуславливающие специфику гостиничного сервиса. Консультирование	6
	Формирование номенклатурных услуг в гостинице и управление ими	Понятие номенклатуры гостиничных услуг. Ассортимент гостиничных услуг. Номенклатура услуг в гостинице. Дополнительные услуги гостиничного предприятия. Номенклатура гостиничных услуг. Дополнительные услуги гостиницы	6
	Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования	Понятие гостиничного продукта. Отличительные характерные особенности гостиничного продукта. Методы формирования гостиничного продукта. Выявление спроса на гостиничный продукт. Выявление предложения гостиничного продукта. Анализ беседы	6

	<p>Особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия.</p>	<p>Жизненный цикл гостиничного продукта. Маркетинговые исследования в гостинице. Методы исследования потребностей, применяемых в гостинице. Анкетирование. Интервьюирование, наблюдение. Консультирование, беседа г. Формула</p>	6
	<p>Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом.</p>	<p>Нужды и потребности человека в гостиничном продукте. Теория мотивации А. Маслоу. Теория мотивации МакКлелланда. Теория Мотивации МакГира. Потребности VIP-персон. роверка документации в гостиницы</p>	6
	<p>Методы изучения и анализа предпочтений потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения.</p>	<p>Ассоциативный метод изучения мотивации. Метод завершения. Метод интерпретации. Групповой метод изучения мотивации. Анализ предпочтений потребителей. Проверка документации гостиницы</p>	6
	<p>Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы</p>	<p>Номерной фонд гостиницы Эксплуатация номерного фонда. Дополнительные услуги в гостиницы Анализ продаж дополнительных услуг в гостиницы Факторы влияющие на продажи дополнительных услуг. Проверка документации гостиницы</p>	6
	<p>Специфика ценовой политики гостиницы, факторы влияющие на её формирование, систему скидок и надбавок.</p>	<p>Ценовая политика гостиницы. Сбор информации о ценах на услуги гостиниц. Анализ информации о ценах на услуги. Анализ специфики ценовой политики гостиниц. Факторы влияющие на формирование цен гостиниц. Проверка документации гостиницы.</p>	6

	Специфика рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.	Участие в разработке рекламы гостиничного продукта. Специфика рекламы гостиничного продукта. Средства распространения рекламы. Содержание рекламного материала гостиничного продукта. Понятие «Рекламный слоган». Проверка документации гостиницы	6
	Определение критериев сегментации. Выбор сегмента.	Переменные сегментации рынка гостиничных услуг. Методы сегментации. Оценка эффективности сегментации. Позиционирование гостиничного продукта на рынке. Ключевые факторы успеха гостиничного продукта. Проверка документации гостиницы	6
	Конкуренция в гостиничном бизнесе.	Оценка конкурентоспособности оказываемых услуг. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта. Анализ конкурентов. Проверка документации гостиницы	4
	Маркетинговые мероприятия при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта.	Участие в разработке комплекта маркетинга. Технологии ATL и BTL продвижения гостиничных услуг. Маркетинговые коммуникации. Интегрированные маркетинговые коммуникации. Заполнение документации по практике. Подготовка отчетов по практике.	6
		Дифференцированный зачет	2
		Итого по ПМ 04	72
ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портъе			
	Роль и значимость гостиничного хозяйства в сфере услуг. Организационная структура гостиничного хозяйства	Ознакомление с содержанием и графиком работы. Изучение основных служб гостиницы. Анализ типа построения организационной структуры гостиницы. Изучение гостиничных помещений, правил поведения на рабочем месте. Изучение правил техники безопасности, техники противопожарной безопасности, санитарии и гигиены	6
		Ознакомление с организационной	6

		структурой гостиницы. Изучение номерного фонда, административных, подсобных, обслуживающих помещений Изучение техники безопасности на рабочих местах. Анализ графика работы гостиницы. Ознакомление с должностными инструкциями	
		Изучение технологии работы портье. Требования к внешнему виду сотрудника. Бережное отношение к имуществу отеля. Обеспечение посредством контроля и обучения чистоты, надлежащего технического состояния и общего порядка в номерах, ванных, коридорах и служебных помещениях в соответствии со стандартами чистоты и гигиены, принятыми в гостинице.	6
	Виды гостиничных помещений	Организация уборки помещения. Контролирование ежедневной, еженедельной и периодической уборки и поддержания порядка в помещении. Ознакомление с подготовкой и организацией уборки помещений. Изучение графика уборки номеров. Анализ учета потребностей и ожиданий клиентов, оснащения номеров	6
	Организация уборочных работ	Ознакомление с видами уборочных работ, с организацией и проведением уборочных работ. Изучение подбора и комплектации средств для уборки, белья, предметов личной гигиены, мини-бара, оборудования и других предметов, предоставляемых клиентам. Проверка номеров перед сдачей их на заселение, номеров и других помещений после уборки.	6
		Ознакомление с методами и технологиями работы в гостинице. Анализ и изучение комплектации и использования уборочной тележки. Подборка и подготовка моющих средств инвентаря и оборудования. Контроль за работой горничных Соблюдение стандартов заправки постелей, хранения чистого и грязного белья, отчетной документации, контроля работы	6
		Изучение порядка содержания и хранения чистого белья и инвентаря.	6

		Проверка запасов белья и постельных принадлежностей в бельевой, его качества, инвентаризация Овладение технологией повседневной уборки заселенных и свободных номеров с использованием специального оборудования.	
	Подготовка номера к заселению	Ознакомление с подготовкой номера к заселению. Овладение методикой и процедурой обслуживания клиентов. Соблюдение правил этикета, стандартов качества обслуживания, прав и обязанностей горничной, портье. Изучение документов. Контроль за использованием и хранением всех ключей.	6
	Должностные инструкции персонала службы номерного фонда	Изучение должностных инструкций портье. Анализ инвентаризации, контроля и подготовки возобновляемых материалов. Ознакомление с технологией приемки номера. Изучение последовательности проверки рабочего состояния бытовых приборов	6
	Классификация уборочного оборудования. Оборудование прачечных	Ознакомление с классификацией оборудования, уборочного оборудования, оборудования прачечной. Обучение сотрудников обращению с оборудованием и материалами. Взаимодействие со службами гостиницы по вопросам сохранности и учета оборудования и инвентаря гостиницы. Изучение форм составления отчетов	6
		Изучение оказания услуг прачечной-химчистки. Ознакомление с видами работ прачечной-химчистки. Проверка выполнения заявок по содержанию. Действия портье в случае заявки на услуги. Заполнение бланка-заявки на оказание прачечных услуг	6
	Учет потребностей и ожиданий клиентов. Забота о клиентах.	Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Учет потребностей и ожиданий клиента. забота о клиенте. Взаимодействие со службами гостиницы по вопросам сохранности вещей и ценностей проживающих. Изучение форм отчета	4
		Дифференцированный зачет	2

		Итого по ПМ 05	72
--	--	----------------	----

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Наименование профессионального модуля	Тема занятия	Содержание работы	Объем часов
	Ознакомление с гостиницей	Анализ гостиницы, основных службам и подразделений. Рассмотреть режим работы Ознакомиться со структурой управления (вид, категория). Изучить учредительные документы. Рассмотреть устав предприятия (основных разделов), документы. Анализ перечень предоставляемых услуг.	6
		Ознакомление с правилами техники безопасности на предприятии. Ответственность студентов за выполнение инструкций по безопасности труда. Изучение должностных инструкций и требований. Ознакомление с рабочим местом и обязанностями. Анализ оргтехники на рабочем месте Посещение гостиницы	6
	Прием заказов на бронирование от потребителей	Изучение приема заказов на бронирование от потребителей Изучить источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Проанализировать международную гостиничную конвенцию (15.06.1979). Разработать каналы получения заявок и типы бронирования. Бронирование заявок. Посещение гостиницы	6
		Бронирование и ведение документационного обеспечения процедуры операции бронирования Освоить выполнение документационных	6

		<p>операций бронирования.</p> <p>Составить заявку на бронирование.</p> <p>Заполнение бланков гарантии бронирования и бланка гарантийного письма.</p> <p>Заполнение бланков отмены брони</p> <p>Посещение гостиницы</p>	
		<p>Информирование потребителя о бронировании</p> <p>Подтверждение бронирования.</p> <p>Изучение алгоритма проведения брони.</p> <p>Обработать письма-заявки, бланки подтверждений бронирования.</p> <p>Изучить бланки изменений в бронировании, бланки отмены бронирования. Посещение гостиницы</p>	6
	Организация приема и размещения гостей	<p>Организация приема и размещения гостей</p> <p>Прием, регистрация и размещение гостей.</p> <p>Организовать встречу гостей, их регистрацию, применяя правила встречи клиентов и соблюдая этикет.</p> <p>Анализ умений контактировать с клиентами.</p> <p>Изучение приемов быстрого обслуживания.</p> <p>Стили обслуживания</p> <p>Посещение гостиницы</p>	6
		<p>Организация своего рабочего места.</p> <p>Проверка офисного оборудования.</p> <p>Осуществление работы с ключами и ячейками от комнат.</p> <p>Анализ документации по ведению контроля.</p> <p>Ознакомление с программами гостиницы. Посещение гостиницы</p>	6
		<p>Анализ порядка регистрации клиентов</p> <p>Изучить порядок индивидуальной и</p>	6

		<p>групповой регистрации.</p> <p>Зарегистрировать группу туристов, зная стандарты и процедуры обработки списков прибытия.</p> <p>Участие в регистрации групп, расселении групп</p> <p>Правила расселения групп Посещение гостиницы</p>	
		<p>Предоставление информации гостям об услугах в гостинице</p> <p>Организация обслуживания номерного фонда.</p> <p>Предоставление дополнительных платных и бесплатных услуг.</p> <p>Пакеты услуг: семейные, молодежные, бюджетные, деловые.</p> <p>Бонусные программы Посещение гостиницы</p>	6
		<p>Предоставление информации о размещении</p> <p>Применяя умения контактировать с клиентами, предоставить устную и письменную информацию о размещении и продаже номеров.</p> <p>Отвечать на вопросы клиентов, работать с информационными материалами, прейскурантами и др. Посещение гостиницы</p>	6
		<p>Ознакомление с порядком проживания в гостинице.</p> <p>Предотвращение конфликтов.</p> <p>Работа с жалобами клиентов</p> <p>Осуществление контроля за качеством уборки и содержанием номеров совместно с руководством службой номерного фонда Посещение гостиницы</p>	6

		<p>Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p> <p>Подбор справочных и рабочих материалов.</p> <p>Порядок заключения договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>Заполнение документации Посещение гостиницы</p>	6
		<p>Консультирование гостей, соблюдение этикета.</p> <p>Выяснить, как размещается и обновляется реклама по оказанию услуг.</p> <p>Знакомить гостей со справочной информацией о гостинице, культурных, исторических и деловых центрах города.</p> <p>Оформить с ними договоры об оказании гостиничных услуг. Посещение гостиницы</p>	6
		<p>Контроль оказания перечня услуг</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Организация контроля качества оказываемых услуг, участие в оказании дополнительных услуг.</p> <p>Оформление документации на оказание дополнительных платных и бесплатных услуг Посещение гостиницы</p>	6
		<p>Участие в координации работы персонала по приему, размещению и выписке гостей.</p> <p>Заполнять журнала регистрации проживания.</p> <p>Заполнение карты гостя.</p> <p>Вести сменные журналы.</p> <p>Способствовать обеспечению контроля сохранности материальных ценностей</p> <p>Посещение гостиницы</p>	6
		<p>Прием претензий посетителей.</p>	6

		<p>Соблюдать этикет.</p> <p>Применять стандарты и методы работы с жалобами, процедуры принятия мер по жалобам.</p> <p>Умение работать в нестандартных ситуациях, погашать конфликтные ситуации</p> <p>Посещение гостиницы</p>	
		<p>Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <p>Учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <p>Проверить наличие и составить акт утерянной или испорченной гостиничной собственности; заполнить акты на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.</p> <p>Посещение гостиницы</p>	6
		<p>Организация и контроль работы обслуживающего и персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>Ознакомление с правилами этикета</p> <p>Посещение гостиницы</p>	6
		<p>Порядок организации уборки номеров служебных помещений и помещений общего пользования, 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. работе с моющими и чистящими средствами.</p> <p>Посещение гостиницы</p>	6
	Персональные и дополнительные услуги и порядок их оказания.	<p>Персональные и дополнительные услуги и порядок их оказания.</p> <p>Оказывать персональные и дополнительные услуги , отправлять</p>	6

		<p>одежду в стирку и чистку, и получать готовые заказы, реализовывать принципы и технологии организации досуга и отдыха.</p> <p>Посещение гостиницы</p>	
	<p>Особенности обслуживания в номерах room-service.</p>	<p>Организация и выполнение работ по предоставлению услуг питания в номерах (room-service).</p> <p>Осуществлять сервировку столов, приемы подачи блюд и напитков.</p> <p>Учитывать особенности обслуживания room-service, правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд</p> <p>Посещение гостиницы</p>	6
	<p>Услуги хранения ценных вещей</p>	<p>Анализ услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Правила обращения с магнитными ключами.</p> <p>Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.</p> <p>Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.</p> <p>Посещение гостиницы</p>	6
	<p>Основы понятия рынка гостиничных услуг.</p>	<p>Формирование спроса и стимулирования сбыта.</p> <p>Продажа номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.</p> <p>Сформировать ценовую политику гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование.</p> <p>Анализ системы скидок и надбавок, специфики рекламы услуг гостиниц</p> <p>Посещение гостиницы</p>	6

		<p>Оценивание конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.</p> <p>Исследовать потребительский спрос на гостиничные услуги, определить критерии сегментации.</p> <p>Выявить выбор сегмента и позиционирование гостиничного продукта на рынке.</p> <p>Участие в разработке комплекса маркетинга.</p> <p>Прием документации</p>	4
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. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг - М.: «Академия», 2014г.
2. Ехина М.А. Прием размещение и выписка гостей. – М., «Академия» 2014г.
3. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания, -М., « Академия» 2015г.
4. Павлова Н.В. Администратор гостиницы,-М., «Академия» 2013г.
5. Безрукова С.В. Здания и инженерные системы гостиниц,-М., «Академия», 2016г.

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

	<p>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 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>

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
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.
	Оценка качества составления и ведения отчетной документации. Оценка комплектности представленных к отчету материалов.
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.
	Дифференцированный зачет

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	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).
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	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.	<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</p>

	<p>посуды</p> <p>Оценка правильности и точности составления счета за обслуживание.</p>
Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.	<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>
Создание условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<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>
Выявление и спроса на гостиничные услуги.	<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>
Формирование спроса и стимулирования сбыта.	<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>
Оценивание конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.	<p>Оценка аргументированности принятых решений в процессе маркетинговых исследований.</p> <p>Соблюдение последовательности этапов и качества выполнения творческого индивидуального задания</p>
Участия в разработке комплекса	Соблюдение последовательности этапов и

маркетинга.	<p>качества выполнения творческого индивидуального задания</p> <p>Оценка принятых действий при решении ситуационных производственных задач</p>
Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы	<p>Наблюдение в процессе работы и оценка качества обслуживания.</p> <p>Оценка правильности и точности заполнения форм отчетности о выполнении работ.</p>
Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	<p>Наблюдение в процессе работы и оценка качества обслуживания и общения с клиентами.</p> <p>Оценка правильности и точности заполнения форм отчетности о выполнении работ.</p>
Организация, контроль и координация деятельности служб гостиницы по предоставлению услуг	<p>Оценка качества составления и ведения отчетной документации.</p> <p>Оценка комплектности представленных к отчету материалов.</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, интернет-ресурсами.</p> <p>Оценка правильности и точности заполнения форм отчетности о выполнении работ.</p>
Сбор материала для дипломной работы	<p>Оценка выполнения в полном объеме плана исследования. Наличие подтверждающих документов (ксерокопии, анкеты и др.)</p>
	Дифференцированный зачет