

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «ВОЛЖСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
В.Н.ТАТИЩЕВА»
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Т.Б. Исакова



«13» октября 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)
ПРАКТИКА
для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

Тольятти, 2016

Разработана Мурзалиевой З.Г.
Рабочая программа дисциплины
согласована с выпускающими кафедрами:

Зав. кафедрой « _____ »
« ____ » _____ 20__ г. _____
_____ *ФИО*

Зав. кафедрой « _____ »
« ____ » _____ 20__ г. _____
_____ *ФИО*

Зав. кафедрой « _____ »
« ____ » _____ 20__ г. _____
_____ *ФИО*

обсуждена и рекомендована к использованию и (или) изданию решением
кафедры

« ____ » _____ 20__ г. протокол № _____
Зав. кафедрой « _____ » _____
_____ *ФИО*

одобрена Учебно-методическим советом факультета

« ____ » _____ 20__ г. протокол № _____
_____ *ФИО*

одобрена Учебно-методическим советом вуза

« ____ » _____ 20__ г. протокол № _____

СОДЕРЖАНИЕ		стр.
ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА		4
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ		7
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ		12
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)		13
4. УСЛОВИЯ РЕВЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ		19

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Производственная практика имеет целью комплексное освоение студентами всех видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка), формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы студентами по специальности.

Производственная практика включает в себя следующие этапы: практика по профилю специальности и преддипломная практика.

Задачей производственной практики является формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта. Производственная практика реализуется по основным видам профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг, Прием, размещение и выписка гостей, Организация обслуживания гостей в процессе проживания, Продажи гостиничного продукта, Выполнение работ по профессии горничная.

Производственная практика проводится концентрированно в гостиницах, санаториях, туристических агентствах на основе договоров, заключаемых между ОАНО ВО «Волжский университет имени В.Н. Татищева» (институт) факультетом среднего профессионального образования и организацией.

В организации и проведении практики участвует ОАНО ВО «Волжский университет имени В.Н. Татищева» (институт) факультет среднего профессионального образования и гостиницы (санатории, туристические агентства).

ОАНО ВО «Волжский университет имени В.Н. Татищева» (институт) факультет среднего профессионального образования:

- заключают договоры на организацию и проведение практики;
- разрабатывают и согласовывают с организациями программу, содержание и планируемые результаты практики;
- осуществляют руководство практикой;

- контролируют реализацию программы и условия проведения практики организациями,

в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;

- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организуют процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;

- согласовывают с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения практики.

Организации, участвующие в проведении практики:

- заключают договоры на организацию и проведение практики;

- согласовывают программу практики, планируемые результаты практики, задание на практику;

- предоставляют рабочие места практикантам, назначают руководителей практики от организации, определяют наставников;

- участвуют в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики;

- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения практики;

- обеспечивают безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

- проводят инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности в организации.

Студенты, осваивающие программу в период прохождения практики в организациях:

- полностью выполняют задания, предусмотренные программами практики;

- соблюдают действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;

- строго соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Организацию и руководство практикой по профилю специальности и преддипломной практикой осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации.

В период прохождения практики с момента зачисления студентов на них распространяются требования охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации, а также трудовое законодательство, в том числе в части государственного социального страхования.

Результаты практики определяются программами практики, разрабатываемыми образовательным учреждением совместно с организациями.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Практика завершается зачетом студентам освоенных общих и профессиональных компетенций.

Результаты прохождения практики представляются студентом в образовательное учреждение и учитываются при итоговой аттестации.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Специальности 43.02. 11 Гостиничный сервис (базовая подготовка)

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка) в части освоения основных видов профессиональной деятельности по специальности и соответствующих профессиональных компетенций:

1. Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

2. Приём, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

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

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

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

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

3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

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 (roomservice).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

4. Продажи гостиничного продукта.

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.

5. Выполнение работ по профессии горничная.

Подготавливать технические средства для уборки помещений.

Принимать гостиничные номера.

Проводить уборку помещений.

Передавать дежурство в конце смены.

6. Управление персоналом.

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

1.2. Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения

1. С целью овладения видом профессиональной деятельности
Бронирование гостиничных услуг и соответствующими профессиональными
компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля
должен:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведение его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании.

2. С целью овладения видом профессиональной деятельности Приём,
размещение и выписка гостей

иметь практический опыт:

- 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.

3. С целью овладения видом профессиональной деятельности
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;
- общения на принципах нравственности и делового этикета.

4. С целью овладения видом профессиональной деятельности Продажи
гостиничного продукта

иметь практический опыт:

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им 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.

5. С целью овладения видом профессиональной деятельности

Выполнение работ по профессии горничная

иметь практический опыт:

- подготовки и организации работы;
- заботы о гостях;
- приемки номеров;
- уборки ванных комнат;
- уборки заселенных номеров;
- уборки свободных номеров;
- подготовки номера ко сну;
- обслуживания замены номеров;
- уборки помещений общего пользования и административных помещений;
- завершения уборки;
- пользования телефоном;
- дезинсекции;
- оказания первой помощи и действия в экстремальной ситуации;
- Соблюдения техники безопасности на рабочем месте;
- Передачи дежурства в конце смены.

**1.3. Количество часов на освоение программы по профилю
специальности практики:**

всего 9 недель — 324 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности:

- Бронирование гостиничных услуг;
- Приём, размещение и выписка гостей;
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- Продажи гостиничного продукта;

Управление персоналом

- Выполнение работ по профессии горничная

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 выполнения 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 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.
	Управление персоналом.
ПК 5.1.	Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.
ПК 5.2.	Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.
ПК 5.3.	Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.
ПК 5.4.	Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.
ПК 5.5.	Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

4. УСЛОВИЯ РЕВЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской: кровать, тумба прикроватная, шкаф плательный, зеркало, душевая кабина, раковина, унитаз, тележка горничной.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: компьютер, проектор, сеть Интернет/Интранет, программное обеспечение общего и профессионального назначения, посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методический комплекс, наглядные пособия.

4.2. Информационное обеспечение практики

Основные источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129632/. – Загл. с экрана.

2. Официально-правовое обеспечение «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // <http://ivo.garant.ru/#/document/70687346/paragraph/1:3/>.- Загл. с экрана.

3. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М. : Альфа-М, 2010. -272 с. – Доступ с сайта электронно-библиотечной системы Znanium.com. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=126089>

4. Л.П. Воронкова «История туризма и гостеприимства»-М 2004 г.

5. Н.И. Натичикян, Г.А. Бондаренко «Менеджмент гостиниц и ресторанов», Минск, ООО «Новые знания», 2005 г.

6. И.Ю. Ляпина «Организация и технология гостиничного обслуживания» М., 2005 г. Академия

7. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для студ. сред. спец. учеб. заведений / А. В. Сорокина. - М.: Альфа - М, 2009. - 304 с.

8. Антипов, К.В. Основы рекламы: учебник / К.В. Антипов. - М.: Издательско-торговая

9. Панкратов, Ф.Г. Основы рекламы: учебник. / Ф.Г Панкратов, Ю.К. Баженов, В.Г. Шахурин. – М.: Издательско-торговая корпорация Дашков и К, 2009. – 548 с.

Дополнительные источники:

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. вузов /Н.Ю. Арбузова.- М.: Издательский центр Академия, 2009.-224с.

2. Александрова, А. Ю. Международный туризм [Текст] : учебник / А.Ю. Александрова. - М. : Аспект Пресс, 2004. – 470 с.

3. Елканова, Д.И. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. – М.: Издательско-торговая корпорация Дашков и К, 2010. – 248с.

4. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А.С. Кусков. - М.:Издательско-торговая корпорация Дашков и К, 2009.-328с.

Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Гостиничный комплекс и его структура [Электронный ресурс] – Режим доступа http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm

2. Официальный сайт Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем) [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.prohotel.ru>.

3. Официальный сайт Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг. [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.socmart.com.ua>.

4. Официальный сайт Новости туризма [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.wise-travel.ru/news>.

5. Официальный сайт Рейтинг туристической привлекательности стран мира. [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.news.turizm.ru/russia>.

6. Официальный сайт Федеральной миграционной службы [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.fms.gov.ru/>

7. Официальный сайт Официальный сайт журнала PROОтель для PROфессионалов гостиничного дела [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html>

8. Официальный сайт Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России [Электронный ресурс] – Режим доступ <http://all-hotels.ru>)

9. Официальный сайт Вестник ПИР – вестник индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.pir.ru/vestnik/261.html#1>

10. Официальный сайт Федеральное Агентство по туризму РФ [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>

11. Официальный сайт Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.prohotel.ru/>

12. Официальный сайт Гостиничное дело [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.panor.ru/journals/gosdel/>

13. Официальный сайт Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России) [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://all-hotels.ru>