

**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 (ПРЕДДИПЛОМНАЯ) 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 (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	7
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	10
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	21
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	25
5. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	31
6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	36

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, Приём, размещение и выписка гостей, Организация обслуживания гостей в процессе проживания, Продажи гостиничного продукта, Выполнение работ по профессии горничная.

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 (дипломной работы).

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. Во время преддипломной практики студенты по возможности зачисляются на вакантные должности. Преддипломная практика проводится непрерывно после освоения практики по профилю специальности.

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 (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Общие положения

Практика студентов, обучающихся по программам среднего профессионального образования, является составной частью основной образовательной программы среднего профессионального образования и проводится на предприятиях и в организациях соответствующей профилю отрасли.

Практика студентов, обучающихся по программам среднего профессионального образования, факультета среднего профессионального образования направлена на закрепление, расширение, углубление и систематизированию знаний, полученных при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин на основе изучения деятельности предприятий соответствующей отрасли. Во время прохождения практики студент самостоятельно определяет область своей будущей деятельности, осуществляет подбор необходимой исходной информации для выполнения выпускной квалификационной работы.

Область профессиональной деятельности выпускников по специальности «Гостиничный сервис»: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Объектами профессиональной деятельности в рамках практического обучения являются:

- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;
- процесс предоставления услуг;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- первичные трудовые коллективы.

Программа производственной (преддипломной) практики является частью ППССЗ по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

Бронирование гостиничных услуг.

- Прием, размещение и выписка гостей.
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
- Продажи гостиничного продукта.

Объемы и содержание практики, ее цели и задачи определяются соответствующими государственными образовательными стандартами по специальностям среднего профессионального образования программами практики.

Основная цель производственной (преддипломной) практики по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» — углубление практического опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверка готовности студента к самостоятельной трудовой деятельности, подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы. Основные задачи производственной (преддипломной) практики по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»:

- овладение новейшими технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест в учреждениях и предприятиях (организациях);
- получение целостного представления о работе организации, учреждения, предприятия социально-культурного гостиничного сервиса посредством
- изучения функционального взаимодействия их подразделений и связей с «внешней средой»;
- закрепление и углубление знаний, полученных в период прохождения всех видов практик;
- приобретение навыков самостоятельного решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятий, деятельность которых изучалась; сбор практического и нормативно – справочного материала для написания выпускной квалификационной работы. Практическое обучение на факультете среднего профессионального образования направлено на формирование и развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов практики работ.

Общая программа практического обучения

За время обучения на специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» студенты, обучающиеся по программам среднего профессионального

образования, проходят учебную, производственную (по профилю специальности), производственную (преддипломную) практику. Объем учебной практики составляет 6 недель, производственной по (профилю специальности) практики – 9 недель, на производственную (преддипломную) практику выделено 4 недели.

Планирование и организация практики на всех ее этапах обеспечивает:

- Последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа к другому;
- Целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;
- Связь практики с теоретическим обучением.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Содержание производственной (преддипломной) практики

В соответствии с ФГОС производственная (преддипломная) практика является обязательной, она представляет собой вид занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Данный вид практики проходит в соответствии с учебным планом на 3 курсе в 6 семестре для студентов, обучающихся на базе основного общего образования; и на базе среднего общего образования. Продолжительность производственной (преддипломной) практики составляет 4 недели.

Задание на производственную (преддипломную) практику определяется руководителем выпускной квалификационной работы и должно соответствовать её теме. В период проведения практики обучающиеся собирают фактический материал о производственной деятельности предприятия, учреждения, организации и используют при написании выпускной квалификационной работы.

Программа производственной (преддипломной) практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и реализуется в рамках профессиональных модулей для последующего освоения студентами общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»:

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»

За время прохождения производственной практики у студентов формируются следующие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

Основные виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции

	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. Прием, размещение и выписка гостей
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
	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 (room-service).
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
	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

По итогам прохождения производственной (преддипломной) практики обучающийся должен:

ПМ. 01 - «Бронирование гостиничных услуг»

иметь практический опыт:

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

уметь:

- 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.

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования; виды и способы бронирования;

- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

ПМ. 02 - «Прием, 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.

уметь:

- 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, 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.

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 проживание 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.

**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 гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование 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;

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 т.ч. 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 получения 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.

иметь практический опыт:

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;

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;

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.

Производственная (преддипломная) практика проводится в организациях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельности по образовательной программе данного профиля. Базами практики выступает любая организация (предприятие, фирма), подходящая как место практики студентов по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис». Также базами для производственной (преддипломной) практики могут выступать предприятия сферы гостеприимства города Тольятти и России, международные компании-партнеры.

Для организации производственной (преддипломной) практики заключены договоры с предприятиями индустрии туризма: ООО «Отель Шоколад», туристическое агентство «ЭЯ-ТУР», гостиница «АМАКС», ООО «ТЛ ТУР», ООО «ТАУРУС», ООО «Омикрон».

Студентам в рамках прохождения производственной (преддипломной) практики предлагается работа в туристских фирмах в качестве координатора определенного отдела или проекта, помощник менеджера и пр.

В рамках производственной (преддипломной) практики рассматриваются следующие работы:

№	Перечень рассматриваемых работ
1.1	Основные функции и службы гостиницы
1.2	Организация и технология работы службы бронирования
1.3	Бронирование и оформление заказов
1.4	Документационное обеспечение бронирования.
1.5	Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы
2.1	Организация и технология работы службы приема и размещения

	проживающих.
2.2	Прием и размещение гостей
2.3	Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.
2.4	Правовое регулирование договорных отношений.
2.5	Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование.
2.6	Документация службы приема и размещения.
2.7	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.
2.8	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
2.9	Организация ночного аудита
3.1	Классификация гостиниц и туристских комплексов
3.2	Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц.
3.3	Организация работы прачечной и химчистки.
3.4	Организация предоставления услуг в процессе проживания.
3.5	Организация питания в гостинице гостиницы.
3.6	Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах.
3.7	Предоставление услуг питания в гостиничных номерах.
3.8	Учет материальных ценностей.
3.9	Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.
4.1	Субъекты и объекты маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.
4.2	Сегментация рынка гостиничных услуг.
4.3	Методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОСТИС).
4.4	Коммуникационная политика гостиничного предприятия
4.5	Конкуренция в сфере гостиничного хозяйства.
4.6	Конкурентоспособность гостиничного продукта
4.7	Конкурентоспособность гостиничного предприятия
4.8	Составляющие комплекса маркетинга
4.9	Разработка гостиничного продукта.
4.10	Ценовая политика гостиничного предприятия.
4.11	Методы распространения и стимулирования сбыта гостиничного продукта.

	Всего: 144 часа, 4 недели
--	---------------------------

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Индекс модуля, МДК	Виды работ	Содержание работ, изучаемых вопросов
--------------------	------------	--------------------------------------

МДК.1. 1 Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг

1. Основные функции и службы гостиницы.
2. Организация и технология работы службы бронирования.
3. Бронирование и оформление заказов.
4. Документационное обеспечение бронирования.
5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.

- Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по диверсификации гостинично - туристской предпринимательской деятельности (на примере ООО «Гостиница _____»)
- Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по организации рекламной кампании ресторана в Интернете (на примере «_____»)
- Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по организации рекламной кампании в Интернете (на примере «_____»)
- Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристской фирме по организации рекламной кампании в Интернете (на примере «_____»)
- Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по оптимизации запасов материальных ресурсов предприятия общественного питания (на примере кафе (ресторана) «_____»)
- Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций административным образованиям по продвижению туристских направлений в Интернете (на примере «_____»)
- Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций фирмам по продвижению туристского продукта в Интернете (на примере «_____»)
- Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по продвижению гостиничного продукта в Интернете (на примере «_____»)
- Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по эффективности использования информационных систем управления на примере гостиницы «_____»)
- Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристским фирмам по эффективности использования информационных систем управления на примере фирмы «_____»)
- Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристским фирмам по повышению эффективности маркетинговой интернет-коммуникации на примере фирмы «_____»)
- Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по повышению эффективности маркетинговой интернет-коммуникации на примере гостиницы «_____»)

		<ul style="list-style-type: none"> • Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по эффективности использования информационных систем управления на примере гостиницы «_____» • Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристским фирмам по эффективности использования информационных систем управления на примере фирмы «_____» • Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристским фирмам по повышению эффективности маркетинговой интернет-коммуникации на примере фирмы «_____» • Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по повышению эффективности маркетинговой интернет-коммуникации на примере гостиницы «_____» • Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по использованию информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения на примере гостиницы.
<p>МДК 2.1 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих 2. Прием и размещение гостей 3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. 4. Правовое регулирование договорных отношений. 5. Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование. 6. Документация службы приема и размещения. 7. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. 8. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. 9. Организация ночного аудита 	<ul style="list-style-type: none"> • Изучить правовые особенности регулирования труда менеджеров туристской организации. • Изучить субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса. • Изучить нормативное регулирование документационного обеспечения туристской организации. • Имущественная ответственность индивидуальных предпринимателей в сфере гостиничного сервиса. • Правовое положение субъектов предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса. • Правовое регулирование договоров по оказанию услуг гостиничного сервиса. • Трудовой договор в сфере гостиничного сервиса. • Роль государственного регулирования в обеспечении занятости населения в сфере гостиничного сервиса. • Изучить виды административных правонарушений и административной ответственности, применяемых в сфере гостиничного сервиса. • Организация работы по охране труда на предприятиях гостиничного сервиса. • Изучить теории мотивации персонала и их применение в госте-

		<p>приимстве.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Перспективы реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы) • Управление персоналом в гостиничном предприятии: зарубежный опыт для российских гостиниц. • Совершенствование службы приема и размещения на примере гостиничного предприятия
<p>МДК 3.1 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация гостиниц и туристских комплексов 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц 3. Организация работы прачечной и химчистки 4. Организация предоставления услуг в процессе проживания 5. Организация питания в гостинице. 6. Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах 7. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах 8. Учет материальных ценностей. 9. Обеспечение безопасности и проживающих и сохранности их вещей. 	<ul style="list-style-type: none"> • Раскрыть суть анимация в гостиничном предприятии. Технологии (менеджмент) гостиничной анимации. • Совершенствовании работы служб гостиницы (конкретная служба - по выбору студента). • Система подготовки кадров для гостиничного сервиса в России и за рубежом (сравнительный анализ). Отдых и развлечения в гостиничном сервисе. • Отдых и развлечения в гостиничном сервисе. • Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц. • Методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы). • Рекламная политика гостиничного предприятия. • Тенденции развитая гостиничного сервиса в начале 21 века • Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах. • Роль сектора питания в совершенствовании санаторно-курортного обслуживания. • Проектирование эстетического облика современного отеля. • Системы обеспечения безопасности на предприятиях гостиничного сервиса и их эффективность. • Проблемы обеспечения безопасности в гостиничной деятельности. Роль сертификации. • Управление персоналом в гостиничном предприятии: зарубежный опыт для российских гостиниц. • Компетенции персонала предприятий гостиничного сервиса: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими. • Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях гостиничного сервиса. • Управление профессиональной карьерой работников предприятий

		<p>гостиничного сервиса.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Особенности управления персоналом на малых предприятиях гостиничного сервиса.
<p>МДК.4.1 Организация продаж гостиничного продукта</p>	<p>1.Субъекты и объекты маркетинговой деятельности гостиничного предприятия. 2.Сегментация рынка гостиничных услуг. 3.Методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОСТИС). 4.Коммуникационная политика гостиничного предприятия 5. Конкуренция в сфере гостиничного хозяйства. 6. Конкурентоспособность гостиничного продукта 7.Конкурентоспособность гостиничного предприятия 8.Составляющие комплекса маркетинга. 9.Разработка гостиничного продукта 10.Ценовая политика гостиничного предприятия. 11.Методы распространения и стимулирования сбыта гостиничного продукта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечение конкурентоспособности туристических услуг/ гостиничных услуг • Разработка инновационного туристского продукта регион. • Повышение конкурентоспособности туристского продукта/ гостиничной услуги. • Оценка потребительских ожиданий от будущего туристского продукта. • Анализ рыночной позиции туристской фирмы (на примере конкретной организации) • Разработка стратегии развития туристской фирмы/гостиниц. • Анализ конкретной позиции организации. • Дифференциация продукта организации для повышения его конкурентоспособности. • Разработка программы продвижения продукта. • Продвижение туристского продукта/ гостиницы • Анализ финансового состояния предприятия. • Анализ ликвидности и платежеспособности предприятия. • Анализ эффективности использования основных фондов предприятия. • Анализ структуры и динамики движения персонала. • Анализ структуры и динамики затрат на производство продукции (выполнение работ, оказание услуг) • Финансовая отчетность как информационная база экономического анализа деятельности турфирмы (или гостиницы). • Анализ платежеспособности и финансовой устойчивости турфирмы (или гостиниц) <p>Финансово-экономический анализ результатов деятельности турфирмы (или гостиниц)</p>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результатом прохождения производственной (преддипломной) практики по профессиональным модулям является получением практических навыков:

- прием заказов на бронирование от потребителей;
- выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирование потребителя о бронировании;
- аннулирование бронирования;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- заключения договоров;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организация 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 гостиницы;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбор оптимального гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участие в разработке комплекса маркетинга;
- по уборке номеров, служебных помещений и помещений общего пользования (стандартная, генеральная, экспресс, VIP номера):
- замене постельного белья в номере;
- комплектации гостиничного номера;
- вечернего способа заправки постели в номерах различных категорий;

- подбора химикатов для различных типов помещений;
- сбора тележки горничной для различных типов убираемых помещений;
- оформления документов по приемке номеров, назначению на работу (лист задания для номерного фонда);
- знания организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, обеспечение хранения ценностей проживающих и других функциональных обязанностей входящих в профессию горничная;
- практического соблюдения требований стандартов качества, требуемых для обслуживания гостей в соответствии с категорией гостиницы;
- проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационные ведомости;
- работы с нормативными актами (списание инвентаря и оборудования и обеспечение и соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним и т.д.);
- контроля работы персонала хозяйственной службы;
- сортировки и обработки белья;
- глажения на примере мужской рубашки;
- работы с ключами;
- работы с забытыми вещами.

Организация и руководство практикой

Преддипломная практика проводится после освоения учебной практики и практики по профилю специальности. Организация и руководство производственной (преддипломной) практикой осуществляется руководителями практики от организации.

- планирует и утверждает в учебном плане все виды и этапы практики в соответствии с основной профессиональной образовательной программой среднего профессионального образования и с учетом договоров с организациями;
- заключает договоры на организацию и проведение практики;
- разрабатывает и согласовывает с организациями программы практики, содержание и планируемые результаты практики;
- осуществляет руководство практикой;

- распределяет студентов по рабочим местам (с выдачей направления на практику) или перемещает их по видам работ;
- контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- определяет совместно с организациями процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студентов, освоенных в ходе прохождения практики;
- разрабатывает и согласовывает с организациями форму отчетности и оценочный материал прохождения практики.

Организация-место практики студентов:

- заключает договоры на организацию и проведение практики;
- согласовывает программы практики, содержание и планируемые результаты практики, задание на практику;
- предоставляет рабочие места студентам, назначает руководителя практики от организации, определяет наставника;
- участвует в определении процедуры оценивания результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, а также в оценке таких результатов;
- участвует в формировании оценочного материала для общих и профессиональных компетенций, освоенных в период прохождения практики;
- при наличии вакантных должностей может заключить со студентом срочный трудовой договор;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводит инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, технике безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего распорядка.

Студент при прохождении практики обязан: — полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;

- подчиняться действующим на предприятии, в учреждении, организации правилам внутреннего распорядка;

- изучать и строго соблюдать правила охраны труда и техники безопасности;

- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками;

- по итогам прохождения практики заполнить отчет по практике согласно установленного дневника отчета (Приложение 1).

Распределение студентов на практику осуществляется конкурентно, на основе достижений студентов. Направление на практику оформляется приказом с указанием закрепления каждого студента за организацией, с указанием вида и срока прохождения практики.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, в праве проходить все виды практики в организации по месту работы, в случаях, если осуществляемая им профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Подведение итогов практики

По окончании производственной (преддипломной) практики, студент-практикант надлежащим образом составляет в соответствии с программой письменный отчет, и сдает его руководителю практики в установленные сроки, указанные в учебном расписании занятий. Письменный отчет по итогам производственной (преддипломной) практики должен быть подписан руководителем организации и заверен печатью. За неделю до назначенного срока аттестации по итогам практики студент сдает отчет руководителю практики на проверку.

По результатам практики руководители практики от организации и от факультета среднего профессионального образования формируют

аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения общих и профессиональных компетенций, а также выдается характеристика на студента по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Студент, не оформивший документы на прохождение практики и не прошедший практику, к защите отчета не допускается.

По итогам производственной (преддипломной) практики студенту на основании письменного отчета выставляется оценка (отлично, хорошо, удовлетворительно) при условии положительного аттестационного листа по практике от руководителя практики от организации факультета среднего профессионального образования об уровне освоения предусмотренных компетенций; наличии положительной анкеты - отзыва организации на студента по освоению предусмотренных компетенций; полноты и своевременности предоставления отчета по практике.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время.

Не выполненная программа практики без уважительной причины или неудовлетворительная оценка считаются академической задолженностью студента. В данном случае, студент не допускается к прохождению Итоговой аттестации.

5. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	-точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии. -способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. - наличие положительных отзывов по итогам практики.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	-точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг. -полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии общественного питания. -принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
<p>ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и правильность оформления заявки на резервирование номера/ов (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке; - Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); - Полнота предоставляемой гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; - Правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера; - Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеровЮ
<p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему; - Правильность оформления (расплинтовать) блока группы бронирования по фамилиям гостей; уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке; - Правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; - Грамотность обоснования аннулирования бронирования; - Правильность составления графика заезда гостей и составлению отчетов по бронированию мест в отеле; - Правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день.
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Грамотность ведения телефонных переговоров; - Правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;
<p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей. - Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др. - Правильность регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). - Точность создания и правильность обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров,
<p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. - Точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. - Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг,

	<p>предоставляемых гостиницей.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы. - Точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам - Правильность аннулирования заказа на бронирование авиа, железнодорожных и прочих билетов - Точность и грамотность оформления счет на оплату услуг - Грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям в отеле на русском и иностранном языках.
<p>ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями. - Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей. - Грамотность общения с гостями в процессе продажи мест в отеле на русском и иностранном языках.
<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). - Точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. - Правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов. - Правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню. - Правильность оформления протокола кассовых операций.
<p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и грамотность оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет. Правильность производства расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок. - Точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям. - Правильность возврата денежных сумм гостям. - Точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде. - Правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных. - Правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда.
<p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). - Точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье. - Точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей, с учетом тарифов оплаты. - Правильность переноса расходов на другой счет и разделение балансового счета по просьбе гостя. - Точность сверки счета гостей с отчетами служб гостиницы. - Правильность подведения баланса счетов гостей. - Точность и грамотность оформления отчетов по задолженностям гостей.
<p>ПК 3.1.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Качество уборки номеров, служебных помещений и помещений

<p>Организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>общего пользования.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оценка готовности номеров к заселению - Точность и грамотность оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой - Точность и правильность решения профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой - Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг. - Оценка качества оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, - Оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции. - Оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей - Оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя - Оценка техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. - Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. - Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием - Точность и грамотность в оформлении документов бизнес-центра, сервис-услуг, SPA – услуг, туристско – экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, - Грамотность и четкость при предоставлении телекоммуникативных услуг - Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием - Решение профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей.
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room- service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Оценка качества предоставления услуги питания в номерах - Оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах - Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах - Оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд - Оценка качества правил сервировки столов, приемы и подача блюд и напитков - Грамотность при сборе использованной посуды, составлении счетов за обслуживание - Оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (room-service). - Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и грамотность в оформлении документов по учету оборудования и инвентаря - Грамотность и четкость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования.
<p>ПК 3.4. Создавать условия для</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Точность и грамотность оформления документов на

<p>обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<p>оставленные и забытые вещи гостей</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оценка эффективности созданных условий по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих - Оценка грамотности и четкости по порядку возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.
<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность выявления спроса на гостиничные услуги; - Правильность проведения сегментации рынка, выявление параметров сегментирования и целевого рынка; - Правильное выявление особенностей поведения потребителей. - Грамотность общения с потребителем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги в т.ч. на иностранном языке.
<p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность позиционирования гостиничного продукта; - Грамотность выбора оптимальных методов формирования спроса и продвижения услуг предприятия питания; - Оценка качественного анализа информации о рынке предложений гостиничных продуктов; - Полнота и грамотность анализа информации о рынке гостиничных услуг и создания базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков; - Правильность выбора средств распространения рекламных материалов; - Правильность выбора техники и приемов эффективного общения с гостем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги в т.ч. иностранном языке; - Грамотность выбора целесообразности применения средств и методов маркетинга, выбирать и использовать наиболее рациональные из них.
<p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и правильность определения конъюнктуры рынка; - Правильность оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта; - Грамотность оценки качества гостиничного продукта - Грамотности оформления документов по качеству.
<p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Грамотность разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей. - Правильность определения характеристик и оптимальной номенклатуры услуг; - Точность и грамотность расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - Точность и грамотность расчета себестоимости и стоимости гостиничного продукта; - Правильность определения жизненного цикла услуги гостиницы; - Правильность выбора информации о ценах и ценовой политике конкурентов; - Грамотность составления рекламных текстов на услуги гостиницы; - Правильность выбора средств распространения рекламы, - Правильность определения эффективности рекламы - Полнота и грамотность формирования базы данных и различных информационных ресурсов; - Грамотности использования техники и приемов эффективного общения гостями, деловыми партнерами и коллегами.

6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Основная литература

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. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д. Г. Брашнов. – М. : Альфа, 2011. – 224 с. - Доступ с сайта электронно-библиотечной системы Znanium.com. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=223577>

4. 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>

5. Н.Л. Безрукова, Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме. Москва. «Финансы и статистика», 2003 г.

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

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

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

Дополнительная литература

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

2. Биржаков, М.Б. Введение в туризм [Текст] : учебник / М. Б. Биржаков.- 4 - е изд., перераб. и доп. – СПб. : Герда, 2002. – 320 с.

Информационные ресурсы

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.russiatourism.ru/>. – Загл. с экрана.

2. Официальный сайт Всемирной туристской организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www2.unwto.org/ru/>. – Загл. с экрана.

3. Официальный сайт компании «Консультант Плюс: специальная подборка правовых документов и учебных материалов для студентов юридических, финансовых и экономических специальностей» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.