

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЮЖНО-САХАЛИНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЮСПК СахГУ



Е.В. Казанцева

"28" марта 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)
ПРАКТИКИ**

Специальность

43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация

Менеджер

Форма обучения

Очная

Южно-Сахалинск
2017

Программа производственной (преддипломной) практики, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовый уровень подготовки).

Разработчики:

Медведенко Н.В., канд. пед. наук, доцент, преподаватель ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка.

Лещенко А.В., зав. ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка.

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка.

Протокол № 7 от 21 марта 2017 г.

Заведующий ПЦК



А.В. Лещенко

Утверждена научно-методическим советом ЮСПК СахГУ

Протокол № 4 от 20 марта 2017 г.

Председатель НМС



А.А. Крылова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	12
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	14
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	21
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	24
6. ПРИЛОЖЕНИЯ	29

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

1.1. Место производственной (преддипломной) практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа производственной (преддипломной) практики является частью основной профессиональной программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации Менеджер, основных видов профессиональной деятельности ВПД:

ВПД 1. Бронирование гостиничных услуг.

ВПД 2. Прием, размещение и выписка гостей.

ВПД 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ВПД 4. Продажа гостиничного продукта.

ВПД 5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

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

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

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

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

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

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

Производственная практика (преддипломная) как составная часть программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, является завершающим этапом обучения и проводится после освоения студентом программ теоретического и практического обучения.

1.2. Цели и задачи производственной (преддипломной) практики

Целью производственной (преддипломной) практики является проверка и закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессиональных модулей; приобретение практических знаний и опыта работы по специальности; совершенствование студентов в следующих видах профессиональной деятельности менеджера: проверка профессиональной готовности будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности и сбор материала для выполнения выпускной квалификационной работы.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения производственной (преддипломной) практики должен:

иметь практический опыт:

- приема заказа на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведение его документационного обеспечения;
- информирование потребителя о бронировании;
- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведении 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, 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;
- по уборке номеров, служебных помещений и помещений общего пользования (стандартная, генеральная, экспресс, VIP номера);

уметь:

- организовать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг,

туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;
- осуществлять уборку номеров, служебных и общественных помещений в соответствии с утвержденными процедурами и стандартами работы;
- поддерживать в номерах необходимое санитарно-гигиеническое состояние и уровень комфорта в жилых и общественных помещениях;
- осуществлять смену постельного белья и полотенец, пополнение необходимых запасов расходных материалов;
- оказывать бытовые услуги гостям (услуги стирки, химчистки, по ремонту одежды и др.);
- осуществлять контроль за качеством уборки номеров, общественных помещений;

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;

- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;

- 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;

- 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;
- 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;
- «Правила пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах» и правила техники безопасности;
- устройство электропылесосов и электрополотеров;
- места расположения местной запорной арматуры;
- правила содержания номеров и других помещений средства размещения;
- организационную структуру средства размещения, структуру службы номерного фонда;
- оборудование, приборы и материалы, применяемые в работе, правила их эксплуатации и применения;

- ассортимент и характеристики расходных (возобновляемых) материалов;
- характеристики применяемых моющих, чистящих и других химических веществ, в том числе инсектицидных препаратов;
- виды уборки номеров, служебных и общих помещений, а также нестандартные процедуры уборки;
- системы охранной сигнализации и правила работы с ними.

Производственная (преддипломная) практика проводится с целью закрепления следующих общих (ОК) компетенций:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять 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, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, 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.

профессиональных (ПК) компетенций:

ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных

	услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.3. Количество часов на производственную (преддипломную) практику:

Производственная (преддипломная) практика 144 часа, 4 недели.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Результатом производственной (преддипломной) практики является закрепление общих (ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять 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, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, 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.

профессиональных (ПК) компетенций:

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов производственной (преддипломной) практики
ПМ.01 Бронирование	ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
	ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.

гостиничных услуг.	ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
ПМ.02 Прием, 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 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.
ПМ.03 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.
ПМ.04 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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

3.1. Объем и вид производственной (преддипломной) практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на производственную (преддипломную) практику (час., нед.)	Сроки проведения
ОК 1. – 10. ПК 1.1. – 1.3. ПК 2.1. – 2.6. ПК 3.1. – 3.4. ПК 4.1. – 4.3.	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.	144 часа, 4недели.	6 семестр

3.2. Содержание производственной (преддипломной) практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание производственной (преддипломной) практики по видам работ	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием конкретных разделов (тем), обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.	– Составление общей характеристики предприятия. – Знакомство с организацией службы бронирования по следующим критериям: количество сотрудников службы, структура службы, квалификационные требования сотрудников службы, график работы службы. – Ознакомление с материально-техническим оснащением рабочей зоны менеджера службы бронирования. – Ознакомление с деловым этикетом и культурой поведения сотрудников службы бронирования. – Анализ рабочего места службы бронирования. – Анализ соответствия внешнего	– Общая характеристика гостиничного предприятия. – Сравнительная характеристика технологий бронирования на сайтах гостиниц. – Разработка инструкций ведения переговоров по приему заявок по бронированию. – Правила ведения личных телефонных переговоров на примере гостиничного предприятия. – Составления пошаговой инструкции деятельности специалиста по осуществлению бронирования.	Приём заказа от потребителя услуг. Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Тема 1.2. Виды заявок по бронированию. Тема 1.3. Технология ведения переговоров по бронированию. Оформление документации по бронированию. Тема 2.1. Технология резервирования мест в ГТК. Тема 2.2. Виды бронирования.	144/4

	вида сотрудников общему фирменному стилю предприятия. – Изучение способов и методов бронирования в гостинице. – Изучение программ компьютерного обеспечения бронирования. – Закрепление навыка ведения переговоров при приеме заявки по бронированию. – Закрепление навыка оформления бланков заявок для разных категорий гостей. – Отработка навыков использования технических и телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и размещения. – Закрепление навыка учета и хранения отчетных данных службы бронирования, аннуляции бронирования. – Оформление гарантированного и негарантированного бронирования – Отработка навыка использования технических телекоммуникационных средств профессиональных программ для информирования потребителя о бронировании. – Закрепление навыка	– Заполнения бланка подтверждения на бронь. – Пример бронирования по телефону.		
--	--	---	--	--

	консультирования потребителя о способах бронирования.			
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей.	– Знакомство с организацией службы приема и размещения по следующим критериям: количество сотрудников службы, структура службы, квалификационные требования сотрудников службы, график работы службы. – Анализ организации рабочего места службы приема и размещения в ГТК. – Анализ соответствия внешнего вида сотрудников общему фирменному стилю предприятия. – Анализ видов основных и дополнительных услуг в ГТК - Знакомство со структурой и содержанием договора об оказании гостиничных услуг. – Анализ работы службы приема и размещения при выписке гостя – Отработка навыка организации рабочего места службы приема и размещения в ГТК. – Закрепление навыка оформления бланков регистрации гостей разных категорий (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).	– Общая характеристика гостиничного предприятия. – Организация рабочего места службы приёма и размещения. – Проект договора с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями (на выбор студента). – Пример информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Приём, размещение и регистрация гостей Тема 1.1. Организация работы службы приёма и размещения в ГТК. Тема 1.2. Нормативная база, как основа работы службы приёма и размещения. Тема 1.3. Стандарты качества обслуживания. Тема 1.4. Технологии работы службы приёма и размещения в ГТК. Тема 1.5. Предоставление информации о видах услуг в гостиницах. Технологии работы с договорами об оказании гостиничных услуг. Тема 2.1. Виды договоров. Тема 2.2. Порядок согласование и подписания договоров. Выписка гостей.	

	– Отработка навыков использования технических и телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема, регистрации и поселения гостей разных категорий. – Отработка навыка предоставления информации потребителю о предоставлении основных и дополнительных услуг. – Отработка навыка составления договоров между гостиницей и гостем. – Отработка навыков организации отъезда гостя и выписки счетов за проживание. – Отработка навыка передачи дел по окончании смены в ГТК.		Тема 3.1. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими подразделениями гостиницы в процессе выписки гостей. Тема 3.2. Организация отъезда гостей. Тема 3.3. Счета за проживание и дополнительные услуги Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены Тема 4.1. Ночной аудит Тема 4.2. Технологии передачи дел по окончании смены.	
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	– Составление общей характеристики предприятия.	– Знакомство с организацией службы обслуживания номерного фонда (хозяйственной службы), службы приема и размещения по следующим критериям: количество сотрудников службы, структура службы, квалификационные требования сотрудников службы, график работы службы.	– Анализ рабочего места сотрудников службы обслуживания номерного фонда, помещений общего пользования (хозяйственной службы).	

ПМ.04 Продажа гостиничного продукта.	– Собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений. – Использовать различные методы принятия решений. – Составлять план работы подразделения. – Организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы. – Работать в команде и осуществлять лидерские функции. – Осуществлять эффективное общение. – Проводить инструктаж работников, контролировать качество работы персонала. – Контролировать технические и санитарные условия в офисе. – Работать и организовывать работу с офисной техникой. – Пользоваться стандартным программным обеспечением для	Общая характеристика гостиничного предприятия: – реквизиты (адрес, телефон, факс); – форма собственности и наименование предприятия; – жизненный цикл предприятия; – стратегические цели предприятия. Внешняя среда гостиничного предприятия: – дать краткую характеристику факторов макросреды; – дать краткую характеристику факторов микросреды; – провести SWOT-анализ деятельности туристского предприятия. – Управление маркетингом на гостиничном предприятии. – Рекламная деятельность. – PR. – Стимулирование продаж. – Анализ спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для	Маркетинг. Тема 1.1. Понятие сущности маркетинга, основные категории и тенденции развития. Тема 1.2. Комплекс маркетинга: создание и управление ценностью. Маркетинговые исследования. Тема 2.1. Организация маркетинговых исследований. Тема 2.2. Разработка маркетинговых стратегий и планов на основе маркетинговых исследований. Основы рекламы и PR. Тема 3.1. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций. Тема 3.2. Основные понятия связей с общественностью.	144/4
---	--	---	---	--------------

	организации делопроизводства. – Оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения. – Проводить презентации. – Собирать информацию о качестве работы подразделения. – Разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения.	различных целевых сегментов. – Информационно-раздаточный материал для гостиничного предприятия.		
--	--	--	--	--

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения производственной (преддипломной) практики:

- Положение о практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;
- программа производственной (преддипломной) практики;
- график проведения производственной (преддипломной) практики;
- график консультаций;
- график защиты отчетов по производственной (преддипломной) практике.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению производственной (преддипломной) практики

Оборудование производственной (преддипломной) практики:

- инструктивный материал;
- бланковый материал;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства производственной (преддипломной) практики:

- компьютер, принтер, телефон, сканер, модем.

4.3. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Дурович А.П. Маркетинг гостиниц и ресторанов. М.: Новое знание, 2006.
2. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М. Издательство: Вершина, 2007.
3. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: учебное пособие для вузов / Ю.Ф. Волков. 2-ое изд. Ростов н/Д: Феникс, 2009.
4. Воронцова Г.Г. Техника и технология гостиничного хозяйства: практикум. СПб.: СПбГИЭУ, 2010.
5. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. М: Академия, 2008.

6. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 304 с. (ПРОФИЛЬ).
7. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. 3-е изд. перераб. и доп. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. 2009.
8. Третьякова Т.Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме; учебное пособие. М.: Издательский центр «Академия», 2008.

Дополнительные источники:

1. Еремина Е.И., Мурахтанова Н.М. Маркетинг. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования. М.: Академия, 2012.
2. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: Учебное пособие. М.: Кнорус, 2010.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. М.: ФОРУМ, 2009.
4. Казущик А.А. Основа маркетинга. Учебное пособие. Минск: Беларусь, 2011. 247 с.
5. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. М.: КНОРУС, 2008.
6. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. М.: КНОРУС, 2011.
7. Мазилкина Е.И. .Маркетинг. Учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. М.: Дашков и Ко, 2012.
8. Морошкин В.А. и др. Маркетинг. Учебное пособие. М.: Форум, 2011.
9. Сагинова О.В. и др. Организация рекламной деятельности. Учебное пособие для начального профессионального образования. М.: Академия, 2012.
10. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. Пособие. М.: Магистр, 2007.
11. Туристская игротка / под ред. Ю.С.Константинова. М.: Владос, 2010.
12. Шабицкий В.В. Режиссура малых форм. Челябинск: Изд-во РИО КИЦНКК, 2009.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.hoteline.ru>
2. <http://www.goste.ru>
3. <http://www.hotelcentr.ru>

4.4. Требования к руководителям производственной (преддипломной) практики

Директор образовательного учреждения:

- осуществляет общее руководство и контроль производственной (преддипломной) практикой;
- утверждает план-график проведения производственной (преддипломной) практики;
- рассматривает аналитические материалы по организации, проведению и итогам производственной (преддипломной) практики.

Руководитель производственной (преддипломной) практики:

- составляет график проведения и расписание производственной (преддипломной) практики, графики консультаций и доводит их до сведения преподавателей, студентов;
- осуществляет методическое руководство и контроль деятельностью всех лиц, участвующих в организации и проведении производственной (преддипломной) практики;
- участвует в оценке общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения производственной (преддипломной) практики;
- контролирует ведение документации по производственной (преддипломной) практике.

Преподаватель профессиональных модулей:

- разрабатывает программу производственной (преддипломной) практики;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения производственной (преддипломной) практики;
- проводит индивидуальные или групповые консультации в ходе производственной (преддипломной) практики.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Студенты в период прохождения производственной (преддипломной) практики обязаны:

- соблюдать действующие в учебном заведении правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Формой отчетности студента по производственной (преддипломной) практике является письменный *отчет о выполнении работ и приложений* к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля, аттестационный лист.

Студент в один из последних дней производственной (преддипломной) практики защищает отчет по производственной (преддипломной) практике. По результатам защиты студентами отчетов выставляется дифференцированный зачет по производственной (преддипломной) практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- практическая часть;
- приложения.

Практическая часть отчета по производственной (преддипломной) практике включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения выполненных заданий по разделам курса.

Работа над *отчетом по производственной (преддипломной) практике* должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций выпускника:

- *организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество* (ОК 2. ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»);

- *решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях* (ОК 3. ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»);

- *использовать информационно коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности* (ОК 5. ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»);

- *быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности* ОК 9 ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»), а также профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля и установленных ФГОС СПО по конкретной специальности, или рабочей программой профессионального модуля.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Цвет шрифта – черный, межстрочный интервал – полуторный, гарнитура – Times New Roman, размер шрифта – 14 кегль.

Результаты (освоенные профессиональ- ные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. – 1.3.	• Принимать заказ от потребителей и оформлять его. • Бронировать и вести документацию. • Информировать потребителя о бронировании.	Дифференцированный зачет.
ПК 2.1. – 2.6.	• Принимать, регистрировать и размещать гостей. • Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. • Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. • Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. • Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. • Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	
ПК 3.1. – 3.4.	• Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных	

	услуг, уборке номеров и служебных помещений. • Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). • Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. • Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	
ПК 4.1. – 4.4.	• Выявлять спрос на гостиничные услуги. • Формировать спрос и стимулировать сбыт. • Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. • Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные компетенции) общие	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач при участии в инвентаризации имущества и обязательств организации. Оценка эффективности и качества выполнения.	

Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач при участии в инвентаризации имущества и обязательств организации.	
Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Эффективный поиск необходимой информации; Использование различных источников для поиска информации, включая электронные.	
Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Применение программных продуктов в процессе проведения инвентаризации имущества и обязательств организации.	
Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Вежливое, бесконфликтное взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения. Умение слушать собеседника и отстаивать свою точку зрения.	
Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы.	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	

повышение квалификации.		
Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	Анализ инноваций в области инвентаризации имущества и обязательств организации.	

Приложение 1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЮЖНО-САХАЛИНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Специальность **43.02.11** Гостиничный сервис

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

студента _____ группы

(Ф.И.О.)

Место прохождения производственной (преддипломной) практики

(полное наименование организации)

Руководитель производственной (преддипломной) практики от колледжа:

(ФИО)

**Руководитель производственной (преддипломной) практики от
организации:**

(ФИО)

Южно-Сахалинск
2017 г.

Дата	Краткое описание выполняемой работы

Студент _____
(ФИО)

(подпись)

«__» _____ 20__ г.

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.

Руководитель производственной (преддипломной) практики от
организации.

(должность)

(подпись)

(ФИО)

«__» _____ 20__ г.

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЮЖНО-САХАЛИНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

ОТЧЕТ

ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКЕ

Период прохождения производственной (преддипломной) практики

00.00.20____ г. – 00.00.20____ г.

Место прохождения производственной (преддипломной) практики

(полное наименование организации)

Выполнил: ФИО студента, № группы

Проверил: ФИО руководителя производственной (преддипломной) практики
от колледжа

Южно-Сахалинск
2017 г.

Приложение 3

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЮЖНО-САХАЛИНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на производственную (преддипломную) практику

студента гр. _____ специальности 43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

(фамилия, имя, отчество)

ТЕМА ЗАДАНИЯ

Руководитель производственной (преддипломной) практики

(Ф.И.О.)

(подпись)

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКЕ

_____,
ФИО

обучающийся(аяся) на ____ курсе по специальности (профессии) СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис», успешно прошел(ла) производственную (преддипломную) практику по профессиональному модулю:

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.

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная)

в объеме 144 часа с _____

в организации _____

наименование организации, юридический адрес

Виды и качество выполнения работ

Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Кол-во часов	Показатели качества выполнения работ	Оценка
— Составление общей характеристики предприятия (реквизиты, форма собственности и наименование предприятия, - жизненный цикл предприятия; - стратегические цели предприятия.	144 ч.	Отчёт по производственной (преддипломной) практике.	
— В зависимости от профессионального модуля (исходя из заданий).		Отчёт по производственной (преддипломной) практике.	
В зависимости от профессионального модуля (исходя из заданий).		Отчёт по производственной (преддипломной) практике.	
В зависимости от профессионального модуля (исходя из заданий).		Отчёт по производственной (преддипломной) практике.	

		практике.	
В зависимости от профессионального модуля (исходя из заданий).		Отчёт по производственной (преддипломной) практике.	
В зависимости от профессионального модуля (исходя из заданий).		Отчёт по производственной (преддипломной) практике.	
В зависимости от профессионального модуля (исходя из заданий).		Отчёт по производственной (преддипломной) практике.	

Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила производственная (преддипломная) практика:
освоено, оценка

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время производственной (преддипломной) практики *(дополнительно используются произвольные критерии по выбору структурного подразделения СПО)* _____

Дата «__» _____ 2017 г.

Подпись ответственного лица организации (базы производственной (преддипломной) практики) _____ / _____ **ФИО, должность**
МП

Оценка работы студента (в баллах):

1. Теоретическая подготовка (от 20 до 30 баллов) _____
2. Практическая подготовка (от 40 до 50 баллов) _____
3. Активность в освоении практических навыков (от 5 до 10 баллов) _____
4. Оценка взаимоотношений с коллективом (от 5 до 10 баллов) _____

5.Нарушения порядка, сроков прохождения производственной практики, несвоевременный отчет (минус 1 – 15 баллов).

Количество баллов _____; оценка _____

Руководитель производственной (преддипломной) практики от структурного подразделения СахГУ _____(подпись)

Оценка определяется руководителем производственной (преддипломной) практики от структурного подразделения СахГУ с учетом выполненных видов работ, зафиксированных в аттестационном листе и в дневнике.

Критерии оценки работы студента:

«отлично» (91 – 100 баллов) – студент имеет ярко выраженный интерес к профессии, проявил активность в освоении практических навыков, показал глубокую теоретическую и практическую подготовку на всех этапах прохождения производственной (преддипломной) практики;

«хорошо» (81 – 90 баллов) – имеется интерес к практической работе при хорошей теоретической подготовке;

«удовлетворительно» (70 – 80 баллов) – средний уровень теоретической и практической подготовки, недостаточный интерес к работе.

Дата «__»____2017 г.

Подпись руководителя производственной (преддипломной) практики

_____/ ФИО, должность