Елецкий филиал автономной некоммерческой организации высшего образования «Российский новый университет»

Отделение среднего профессионального образования

Утверждаю:

Директор филиала

_____/В.А. Бурковская/

«01» сентября 2016 г.

Рабочая программа

по подготовке и проведению производственной практики (преддипломной)

Специальность:43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: менеджер

Базовое образование: основное общее

Форма обучения: очная

Курс: 3

Семестр: 6

Продолжительность: 4 недели

Елец, 2016

Разработана на основе Федерального Государственного Образовательного Стандарта Среднего Профессионального Образования/ ФГОС СПО/ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 475

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на 2016/17 учебный год.

Протокол № 1 заседания предметной (цикловой) комиссии от «01» сентября 2016 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии _____ /Н.В. Фаустова/

Начальник учебно-методического отдела _____/Е.В. Милёхина/

Начальник отделения СПО_____ /О.В. Рыжкова/

Ведущий преподаватель (составитель)_____ /Н.В. Фаустова/

Лист согласования

Рабочей программы **производственной (преддипломной) практики**

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: менеджер

Нормативный срок освоения: 2 года 10 месяцев

Автор разработчик: колледж АНО ВО «Российский новый университет» (Елецкий филиал)

Предприятие (организация) работодателя:
АО и Интурист-Елец

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представленные для согласования рабочей программы производственной (преддипломной) практики подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

СООТВЕТСТВУЕТ:

- требованиям ФГОС СПО, утвержденным Минобрнауки России от 7 мая 2014 г. N 475;

- контрольно-измерительные материалы актуальны, обоснованы, соответствуют базовому уровню среднего профессионального образования;

- запросам работодателей.

Председатель _____ / Мосвризев С.А.

Содержание

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 2
2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 2
2.1 Область применения 2
2.2 Цели и задачи производственной практики 2
2.3. Количество часов, отводимое на производственную практику: 5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 5
3.1 Вид и сроки проведения производственной практики 5
3.2 Организация преддипломной практики 6
3.3 Руководство производственной практикой 7
3.4 База производственной практики 8
3.5 Требования к студентам-практикантам при прохождении производственной практики 8
3.6 Порядок прохождения преддипломной практики 9
3.7 Оформление и защита отчета по практике 10
3.8 Аттестация по итогам практики 10
3.8 Программа производственной практики 11
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 14
4.1 Условие допуска студентов к преддипломной практике 14
4.2 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению преддипломной практики 14
4.3 Информационно-документационное обеспечение производственной практики 14
4.4 Критерии оценки уровня и качества подготовки выпускников 16
5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 17
Приложение 1 Форма Дневника 24
Приложение 2 Форма титульного листа отчета по практике 28
Приложение 3 Задание на практику 29
Приложение 4 Форма индивидуального задания преддипломной практике 30

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. Видами практики обучающихся, осваивающих программу подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ), являются: учебная практика и производственная практика.

2. Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

3. При реализации ППССЗ по специальности производственная практика включает в себя следующие этапы: практика по профилю специальности и преддипломная практика.

Практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ППССЗ по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Преддипломная практика направлена на углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1 Область применения

Рабочая программа производственной практики – является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД) специальности:

Бронирование гостиничных услуг.

Прием, размещение и выписка гостей.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Продажи гостиничного продукта.

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (приложение к ФГОС СПО).

2.2 Цели и задачи производственной практики

Практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности (профессии) среднего профессионального образования, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности (профессии), а также подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы.

В результате освоения программы преддипломной практики студент должен:

иметь практический опыт:

–приема заказов на бронирование от потребителей;

–выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;

–информирования потребителя о бронировании;

–приема, регистрации и размещения гостей;

–предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

–участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;

–контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

–подготовки счетов и организации отъезда гостей;

–проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

–организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;

–предоставления услуги питания в номерах;

–оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря 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;

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;

–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 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;

–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:

–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 индивидуалов, 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.

–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 актирования 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 напроживающего 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, удовлетворяемыегостиничнымпродуктом;

–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.

2.3. Количество часов, отводимое на производственную практику:

количество недель – 4;
количество часов – 144;
семестр – 6.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Вид и сроки проведения производственной практики

Преддипломная практика проводится непрерывно после освоения учебной практики и практики по профилю специальности.

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

В период прохождения производственной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить учебную и производственную практики в организации по месту работы, в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

3.2 Организация преддипломной практики

Организация практики осуществляется на основании Приказа Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 475 ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Образовательные организации:

- планируют и утверждают в учебном плане все виды и этапы практики в соответствии с ППССЗ с учетом договоров с организациями;
- заключают договоры на организацию и проведение практики;
- разрабатывают и согласовывают с организациями программы практики, содержание и планируемые результаты практики;
- осуществляют руководство практикой;
- контролируют 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, в том числе отраслевыми;
- формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- определяют совместно с организациями процедуру оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения практики;
- разрабатывают и согласовывают с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения практики.

Организации:

- заключают договоры на организацию и проведение практики;
- согласовывают программы практики, содержание и планируемые результаты практики, задание на практику;
- предоставляют рабочие места обучающимся, назначают руководителей практики от организации, определяют наставников;
- участвуют в определении процедуры оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, а также оценке таких результатов;
- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных обучающимися в период прохождения практики;
- при наличии вакантных должностей могут заключать с обучающимися срочные трудовые договоры;
- обеспечивают безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводят инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Направление на практику оформляется распорядительным актом руководителя

образовательной организации или иного уполномоченного им лица с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Обучающиеся, осваивающие ППССЗ в период прохождения практики в организациях обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программами практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

Основой прохождения практики является ее рабочая программа. В Елецком филиале АНО ВО «РосНОУ» производственная практика студентов осуществляется согласно договору между руководством филиала и предприятием туристско-гостиничного сервиса, кроме того, в отдельных случаях и по согласованию с руководителями практики, студенты могут подбирать место прохождения практики самостоятельно.

Перед прохождением практики проводится общее собрание (установочная конференция) студентов, обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Собрание проводится с целью ознакомления студентов с:

- целями и задачами преддипломной практики;
- этапами ее проведения;
- требованиями, которые предъявляются к местам практики и студентам;
- используемой документацией.

Приказ о проведении преддипломной практики с распределением студентов по местам практики и закреплением руководителя практики от филиала утверждается за 7 – 10 дней до ее начала.

Перед выходом на преддипломную практику студент получает от методиста университета:

а) дневник прохождения практики с направлением студента на базу практики (Приложение 1);

б) бланки отчетности по практике (Приложение 2, 3).

3.3 Руководство производственной практикой

Организацию и руководство практикой по профилю специальности (профессии) и преддипломной практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

Результаты практики определяются программами практики, разрабатываемыми образовательной организацией.

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируется индивидуальное задание(Приложение 4), содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

3.4 База производственной практики

Базой практики могут выступать предприятия, организации, учреждения любой формы собственности, работающие в сфере социально-культурного сервиса и туризма, способные обеспечить условия проведения практики в соответствии с требованиями программы, в том числе:

- гостиницы и гостиничныекомплексы;
- туристскиефирмы;
- рекламныекомпании;
- научно-исследовательские лаборатории и предприятия, в том числе и структурные подразделения университета и филиала РосНОУ;
- музейно-выставочные комплексы и другие учреждения социально-культурной направленности.

3.5 Требования к студентам-практикантам при прохождении производственной практики

В процессе прохождения практики студенты-практиканты Елецкого филиала АНО ВО «РосНОУ» обязаны соответствовать следующим требованиям:

–руководствоватьсяпрограммойпрактики;

–в полном объёме выполнять задания и рекомендации руководителей практики;

–строго соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего распорядка;

–строго соблюдать правила охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;

–поддерживатьимиджпредприятия;

–сохранятькоммерческуютайнупредприятия;

–ответственно относиться к выполнению производственных заданий;

–быть достойным представителем РосНОУ на предприятиях прохождения практики.

В результате освоения программы подготовки специалистов среднего звена менеджер (базовой подготовки) должен:

обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

обладать следующими профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ВПД 1. Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ВПД 2. 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.

ВПД 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

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

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

ВПД 4. Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ВПД 5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

3.6 Порядок прохождения преддипломной практики

Продолжительность производственной (преддипломной) практики 4 недели. В первый день студенты прибывают на место практики, знакомятся с руководителем практики от предприятия, проходят инструктаж по правилам внутреннего распорядка и технике безопасности на рабочих местах. Далее изучение необходимых вопросов проводится согласно указаниям руководителя практики и требованиям настоящей программы. В последний день практики или в сроки, установленные учебным отделом, студенты сдают дифференцированный зачет. В процессе прохождения практики студенты обязаны собрать практический материал для написания отчёта по производственной практике.

Студенты при прохождении практики обязаны:

- пройти инструктаж по технике безопасности;
- придерживаться правил внутреннего распорядка и техники безопасности;
- выполнять в полном объеме задачи, предусмотренные программой практики и указания руководителя практики;
- нести ответственность за выполненную работу на равных со штатными сотрудниками;
- по мере выполнения программы составлять отчет по практике.

Изучение необходимых вопросов проводится согласно указаниям руководителя

практики и требованиям настоящей программы.

3.7 Оформление и защита отчета по практике

Отчет по преддипломной практике составляется индивидуально каждым студентом и должен отражать его производственную и научную работу. Отчет составляется по основным разделам программы с учетом индивидуального задания.

Методические указания по оформлению отчета о практике.

Объем отчета должен составлять до 25 страниц печатного текста (без приложений) и должен быть написан на листах формата А4. Текст необходимо сопровождать рисунками, собранные данные, по возможности, должны быть сведены в таблицы.

Структура отчета по практике:

- титульный лист;
- задание на практику;
- содержание. Содержание состоит из разделов и подразделов, а также страниц, на которые они начинаются;
- введение. Введение должно содержать оценку состояния вопроса, актуальность работы, описание задач, которые решаются, указание на области применения предвиденных результатов;
- основная часть, которая включает в себя аналитическую записку по содержательной части преддипломной практики, и раскрывает, в том числе, теоретические аспекты задач, которые решаются на туристском или гостиничном предприятии.
- заключение. В заключении приводятся общие выводы о деятельности туристического или гостиничного предприятия и делаются практические рекомендации по совершенствованию системы управления предприятия;
- список использованных источников. В перечне использованной литературы приводится список литературы, которая использовалась студентом при изучении отдельных вопросов, предусмотренных программой практики.
- приложения. Материалы, которые дополняют содержание отчета, но разрывают логическую нить изложения, выносятся в приложения (образцы документов, рекламных проспектов, брошюр и пр.).

По окончании практики, студенты в установленный срок, предусмотренный программой практики и учебным планом, сдают на проверку отчетную документацию, защищают ее при собеседовании. На защите отчета по практике студент должен показать знания и опыт, приобретенные в сфере туризма и гостиничного бизнеса, сделать сопоставление теории и практики предприятия.

3.8 Аттестация по итогам практики

Практика завершается дифференцированным зачетом (зачетом) при условии положительного индивидуального задания по практике, подписанного руководителями практики и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

3.8 Программа производственной практики

Тема 1.Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

Коды формируемых компетенций: ОК 1 – 9, ПК 1.1 – 1.3.

Требования**:**

–прием заказов на бронирование от потребителей;

–выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения;

–информированиепотребителя о бронировании.

–организация рабочего места службы бронирования;

–оформление и составление различных видов заявок и бланков;

–ведение учета и хранения отчетных данных;

–владение технологией ведения телефонных переговоров;

–аннулированиебронирования;

–консультирование потребителей о применяемых способах бронирования;

–осуществление гарантирования бронирования различными методами;

–использование технических, телекоммуникационных средстх и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.

–правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

–организацияслужбыбронирования;

–виды и способыбронирования;

–виды заявок по бронированию и действия по ним;

–последовательность и технология резервирования мест в гостинице;

–состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;

–правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов;

–особенности и методы негарантированного и гарантированного бронирования;

–правилааннулированиябронирования;

–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.

Тема 2. Прием, размещение и выписка гостей

Коды формируемых компетенций: ОК 1 – 9, ПК 2.1 – 2.6.

Требования**:**

–прием, регистрация и размещение гостей;

–предоставление информации гостям об услугах в гостинице;

–участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;

–контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

–подготовка счетов и организации отъезда гостей;

–проведение научного аудита и передачи дел по окончании смены.

–организация рабочего места службы приема и размещения;

–регистрирование гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных гостей;

–информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах;

–готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентами, туроператорами и иными сторонними организациями;

–контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах;

–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);

–выполнятьобязанностиночногопортье.

–нормативная документаця, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

–организация 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.

Тема 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Коды формируемых компетенций ОК 1 – 9, ПК 3.1 – 3.4.

Требования**:**

–организация и контроля работы персонала хозяйственной службы;

–предоставление услуги питания в номерах;

–оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

–организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

–оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

–организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставление бизнес – услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

–контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

–комплектование сервировочной тележку room-service, производить сервировку столов;

–осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

–проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

–составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

–предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

–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 актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

–правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

–особенностиобслуживания room-service;

–правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

–правила заполнения актов напроживающего при порче и 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.

Тема 4. Продажи гостиничного продукта

Коды формируемых компетенций ОК 1 – 9, ПК 4.1 – 4.4.

Требования

–изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;

–разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

–выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;

–участие в разработке комплекса маркетинга.

–выявление, анализирование и формирование спроса на гостиничные услуги;

–проведениесегментациирынка;

–разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;

–оцениваниеэффективностисбытовойполитики;

–выбор средства распространения рекламы и определение их эффективности;

–формулированиесодержаниярекламныхматериалов;

–собор и анализирование информации о ценах.

–состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;

–гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;

–особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;

–потребности, удовлетворяемыегостиничнымпродуктом;

–методы изучения и анализы предпочтений потребителя;

–потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;

–последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционирования 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 гостиницы и гостиничного продукта.

Тема 5. Научно-исследовательская работа

Сбор материала для выпускной квалификационной работы.

Студенты выполняют задание в соответствии с индивидуальным планом преддипломной практики. Форма отчетности: аналитический обзор, представление материалов по теме ВКР (в виде текста доклада, таблиц, графиков, диаграмм).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Условие допуска студентов к преддипломной практике

К преддипломной практике допускаются обучающиеся, выполнившие ППССЗ специальности по всем видам деятельности.

4.2 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению преддипломной практики

Преддипломная практика проводится на предприятиях, организациях, учреждениях любой формы собственности, работающие в сфере социально-культурного сервиса и туризма, оснащенных необходимым оборудованием, использующих современные информационные технологии, имеющие лицензию на проведение соответствующей деятельности. Практика проводится на основании заключенных прямых договоров с организациями сферы социально-культурного сервиса и туризма.

4.3 Информационно-документационное обеспечение производственной практики

Основные источники:

1. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие. - М.: КноРус , 2014.
2. Гостиничный бизнес: Учебник / С. Медлик - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 239 с. (Гриф)
3. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г.Можаева. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. (Гриф)
4. Ефимова, Г.Н. Организация обслуживания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимова Г.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2012.— 52 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/14520.— ЭБС «IPRbooks», попаролю.
5. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: Учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования / М.А. Ехина. - 5-е изд., перераб. - М.: ИЦ Академия, 2013 (Среднее профессиональное образование; гостиничный сервис), (Гриф).
6. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ильина Е.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 160 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18852.— ЭБС «IPRbooks», попаролю.
7. Можаева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник/ Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013.:ил. (Гриф)
8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах:

Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2014 (ПРОФИль), (Гриф).
9. Тимохина Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб.и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. (Гриф)

Дополнительныеисточники:

1. Арбузова Н.Ю. Технология организации гостиничных услуг учеб.пособие для студентов высш. учеб. заведений. - 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2011.
2. Арляпова Е.В. Документационное обеспечение управления в СКСиТ: Учебное пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2005.
3. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. - М.: Издательство: Вершина, 2007.
4. Бутко И.И. Туристический бизнес: Основы организации. – Феникс, Ростов-на-Дону, 2008.
5. Волошин Н.И. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты. - М.: Финансы и статистика, 2000.
6. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие/ А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2008. (Гриф).
7. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2009.
8. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник. - М.: КНОРУС, 2008.
9. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М. Организация обслуживания общественного питания: Учебник. — М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002.
10. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2011.
11. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебное пособие. – М.: ИЦ «Академия», 2008.
12. Можаева Н.Г. Туризм: Учебник. – Гардарики, Москва, 2007. (Гриф)
13. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник. – М.: Издательство: Академия, 2004.
14. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. – М.: Издательский центр «Академия», 2008.
15. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Спириденко, О.Я.Гойхмана.- М.: Альфа-М, 2008.
16. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. - М.: Магистр, 2007.
17. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. –М.: ИД «Форум», 2009.

Нормативныедокументы

1. ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
2. ГОСТ Р 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общиетребования.
3. Гражданский Кодекс Российской Федерации, ч.1. - М.: 1995.
4. Договор о законах по товарным знакам от 27 октября 1994 года, г.Женева.
5. Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 13 июля 2015 года).
6. Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 13 июля 2015 года).

7. Налоговый кодекс Российской Федерации. - М.: 2002.
8. Общероссийский классификатор услуг населения. ОК 002–93. - М.: 1995.
9. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями на 13 марта 2013 года).
10. Трудовой кодекс Российской Федерации. - М.: 2002.
11. Федеральный закон 22 февраля 2006 года «О рекламе» (с изменениями на 8 марта 2015 года).
12. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями на 3 мая 2012 года) (редакция, действующая с 1 ноября 2012 года).

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. http://www. travel. ru – Портал про туристский бизнес.
2. http://www.frio.ru – Федерация Рестораторов и Отельеров России.
3. www. consultant. ru – Информационно-правовой портал.
4. www. delinform. ru – Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров.
5. www. garant. ru – Информационно-правовой портал.
6. www. prohotel. ru – Портал про гостиничный бизнес.
7. www. turgostinica. ru – Портал гостиничный бизнес в России
8. www.gaomoskva.ru - ГАО «Москва»
9. www.marketer.ru – Статьи, форумы, исследования. Информационный ресурс по вопросам маркетинга, рекламы, PR, менеджмента.
10. www.marketingandresarch.ru – Сайт маркетологов.
11. www.marketingtools.com – Тактика и приемы информационного маркетинга.
12. www.marketologi.ru – Сайт гильдии маркетологов.
13. www.md-marketing.ru – Информационный портал, посвященный маркетингу.
14. www.russiaturism.ru – Ростуризм

4.4 Критерии оценки уровня и качества подготовки выпускников

По итогам практики проводится на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями индивидуального задания, протокола итоговой конференции и письменного отчета руководителя практики.

По итогам аттестации выставляется оценка по пятибалльная системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

Критериями при определении оценки за прохождение и защиту преддипломной практики являются:

- Отчет преддипломной практики.
- Защита отчета при собеседовании.
- Характеристика руководителя практики от организации.
- Индивидуальное задание.

В основе оценки производственной практики лежит пятибалльная система:

«Отлично» выставляется за следующую преддипломную практику:

• отчет носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий анализ проблемы, критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;

• имеет положительные отзывы руководителей практики;

• при защите отчета студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по улучшению положения предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, а во время обсуждения использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» выставляется за следующую преддипломную практику:

• отчет носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ проблемы и критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями;

• имеет положительные отзывы руководителей практики;

• при защите отчета студент показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по улучшению деятельности предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, во время обсуждения использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за следующую преддипломную практику:

• отчет носит исследовательский характер, содержит теоретический раздел, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором деятельности предприятия (организации), в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения;

• в отзывах руководителей практики имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;

• при защите отчета студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

«Неудовлетворительно» выставляется за следующую дипломную работу:

• отчет не носит исследовательского характера, не содержит анализа и практического разбора деятельности предприятия (организации), не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях;

• не имеет выводов либо они носят декларативный характер;

• в отзывах руководителей практики имеются существенные критические замечания;

• при защите отчета студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Оценка преддипломной практики

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач Оценка эффективности и качества выполнения	

эффективность и качество.		
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Безошибочность решения стандартных и нестандартных профессиональных задач	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Быстрый и точный поиск необходимой информации	
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	Соблюдение мер конфиденциальности и информационной безопасности	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Использование приемов корректного межличностного общения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Организация работы команды при изучении профессиональных знаний	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессиональных знаний из отечественного и зарубежного опыта	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ и использование инноваций в области профессиональной деятельности Решение ситуативных задач, связанных с использованием профессиональных компетенций	
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Прием заказов на бронирование от потребителей Организация рабочего места службы бронирования Оформление и составление различных видов заявок и бланков Знание правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Организация службы бронирования, видов и способов бронирования Знание видов заявок по бронированию и действий по ним Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов Знание правил заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов	
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения Ведение учета и хранение отчетных данных	

	Владение технологией ведения телефонных переговоров Аннулирование бронирования Осуществление гарантирования бронирования различными методами Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования Знание последовательности и технологии резервирования мест в гостинице Знание особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования, правил аннулирования бронирования	
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	Информирование потребителя о бронировании Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования Знание правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Прием, регистрация и размещение гостей Организация рабочего места службы приема и размещения Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) Знание нормативной документации, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Знание организации службы приема и размещения Знание стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей Знание правил приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей Знание юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей	
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Предоставление информации гостям об услугах в гостинице Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Знание основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями Знание видов соглашений (договоров), правил их составления, порядка согласования и подписания	
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Подготовка счетов и организация отъезда гостей Оформление счетов гостей и произведение расчетов с ними Поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) Знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги Знание видов отчетной документации, порядка возврата денежных сумм гостям	
ПК 2.6. Координировать	Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены	

процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Выполнение обязанности ночного портье Знание основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита Знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы Знание правил работы с информационной базой данных гостиницы	
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Организация оказания 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 Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей Знание порядка организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ Знание правил 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 Знание видов «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания Знание порядка и процедуры отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов Знание принципов и технологии организации досуга и отдыха Знание порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих Знание правил проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Знание правил заполнения актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы Знание правил поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях	
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Предоставление услуги питания в номерах Комплектация сервировочной тележки room-service, сервировка столов Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, сбор использованной посуды, составление счета за обслуживание Знание правил сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков Знание особенностей обслуживания room-service Знание правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд	
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей Составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечивание соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним	
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих Знание правил обращения с магнитными ключами Знание правил организации хранения ценностей проживающих Знание правил заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице Знание правил заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей	

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбор соответствующего им гостиничного продукта Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги; Проведение сегментации рынка Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и оптимальной номенклатуры услуг Знание состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг Знание характерных особенностей и методов формирования гостиничного продукта. Знание особенностей жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия Знание потребностей, удовлетворяемых гостиничным продуктом Знание методов изучения и анализа предпочтений потребителя Знание особенностей поведения потребителей гостиничного продукта.	
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов Оценка эффективности сбытовой политики Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности Формулирование содержания рекламных материалов Знание специфики рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта	
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице Знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы Сбор и анализ информации о ценах Знание специфики ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок	
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Участие в разработке комплекса маркетинга Знание последовательности маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта	

Критерии оценки производственной практики

Критерии	Показатели			
	«2»	**«3»**	**«4»**	**«5»**
Логика отчета	Содержание и задание на производственную практику плохо согласуются между собой.	Содержание и задание на производственную практику не всегда согласуются между собой. Некоторые части отчета не связаны с целью и задачами работы.	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с заданием на производственную практику, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует, одно положение вытекает из другого.	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с заданием на производственную практику. В каждой части (разделе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данного раздела.
Оформление отчета	Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок	Представленный отчет имеет отклонения и не во всем соответствует требованиям, предъявляемым к такого рода работам	Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок	Соблюдены все правила оформления работы
Сроки	Отчет сдан с опозданием (более 3-х дней задержки)	Отчет сдан с опозданием (более 3-х дней задержки)	Отчет сдан в срок (либо с опозданием в 2-3 дня)	Отчет сдан с соблюдением всех сроков
Самостоятельность в отчете	Большая часть отчета списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует (или присутствует только авторский текст.) Руководитель практики от университета не знает ничего о процессе написания студентом отчета, студент отказывается показать черновики, конспекты.	Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Студент недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников.	После каждого раздела, параграфа автор отчета делает выводы. Выводы порой слишком расплывчаты, иногда не связаны с содержанием параграфа, раздела Студент не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания отчета.	После каждого раздела, параграфа автор отчета делает самостоятельные выводы. Студент четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания отчета. Из разговора со студентом руководитель практики от университета делает вывод о том, что студент свободно ориентируется в терминологии, используемой в отчете.

Литература	Студент совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. Изучено менее 5 источников.	Изучено менее десяти источников. Студент слабо ориентируется в тематике, путается в содержании используемых книг.	Изучено более десяти источников. Студент ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг.	Количество источников более 20. Все источники, представленные в библиографии, использованы в работе. Студент легко ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг.
Собеседование при защите практики	Студент совсем не ориентируется в терминологии отчета.	Студент, в целом, владеет содержанием отчета, но при этом затрудняется в ответах на вопросы руководителя практики от университета. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов отчета, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Студент показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые она (он) использует в своем отчете. Защита, по мнению руководителя практики от университета, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.	Студент достаточно уверенно владеет содержанием отчета, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению руководителя практики от университета, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.)	Студент уверенно владеет содержанием отчета, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения руководителя практики от университета (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.)
Общие показатели	Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает непонимание содержательных основ проведенного исследования и неумение применять полученные знания на практике, защиту на собеседовании строит не связно, допускает существенные ошибки, в теоретическом обосновании, которые не может исправить даже с помощью преподавателя, практическая часть отчета не выполнена.	Оценка «3» ставится, если студент на низком уровне владеет содержательных основ проведенного исследования, допускает неточности при формулировке теоретических положений отчета, материал излагается не связно, практическая часть отчета выполнена некачественно.	Оценка «4» ставится, если студент на достаточно высоком уровне овладел содержательными основами проведенного исследования, осуществляет содержательный анализ теоретических источников, но допускает отдельные неточности в теоретическом обосновании или допущены отступления в практической части от законов композиционного решения.	Оценка «5» ставится, если студент на высоком уровне владеет содержательными основами проведенного исследования, осуществляет сравнительно-сопоставительный анализ разных теоретических подходов, практическая часть отчета выполнена качественно и на высоком уровне.

Приложение 1

Форма Дневника

ЕЛЕЦКИЙ ФИЛИАЛ АНО ВО

«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

(преддипломной)

1. Фамилия_____

2. Имя и отчество_____

3. Курс_____

4. Специальность_____

5. Квалификация_____

6. Место практики_____

7. Срок прохождения практики с *«___»_____20____ г.*

по *«___»_____20____ г.*

8. Руководитель практики от университета _____

М.П. *«___»_____20____ г.*

Заместитель директора по общим вопросам

_____/В.Д. Бурковский/

Начальник отдела по организации НИР и дополнительного образования

_____/Г.Н. Сергеева/

I. Прохождение практики

1. Производственную практику проходил _____

_____

2. Начало практики *«___»_____20____ г.*

3. Окончание практики *«___»_____20____ г.*

4. Руководитель практики от организации _____

_____

II. Записи о работах, выполненных
во время прохождения практики

Месяц и число	*Краткое содержание*	*Подпись руководителя*
1	*2*	*3*

III. Характеристика
на обучающегося в период прохождения практики

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Руководитель практики от предприятия

_____/_____/

Печать

«___»_____20___ г.

Приложение 2

Форма титульного листа отчета по практике

Елецкий филиал АНО ВО «Российский новый университет»

Кафедра Среднего профессионального образования

ОТЧЕТ

о производственной (преддипломной) практике
наименование

Место прохождения практики _____

_____

_____

Выполнил (а) студент (ка)

_____курса_____группы

_____
(фамилия, имя, отчество)

Руководитель практики от университета

_____
(ученая степень, звание, должность)

Руководитель практики от организации

_____
(должность)

_____
(фамилия, имя, отчество)

Елец 20_____г.

Приложение 3

Задание на практику

студентам по специальности «Гостиничный сервис»

В ходе прохождения практики необходимо изучить и подготовить отчет по следующим вопросам:

1. Общая характеристика организации, где проходила практика, анализ ее деятельности:

- организационно-правовая форма;
- сфера деятельности;
- характер услуг, работ;
- общая характеристика деятельности;
- организационная структура;
- функции организации.

2. Анализ работы отдела, где проходила практика, или организации.

3. Функциональные обязанности должностного лица, в должности которого студент проходил практику.

4. Содержание выполненных практикантом видов работ по программе практики.

5. Выводы и рекомендации.

6. Предложения по улучшению организации практики.

В течение недели после окончания практики студенты должны представить на кафедру отчет о прохождении практики. Отчет о практике включает:

1. Заполненный по всем разделам дневник практики. В нем должны быть отражены основные виды выполняемых студентом работ с указанием времени. Выполнение работ подтверждается подписью руководителя практики от предприятия.

2. Характеристику с места практики, заверенную руководителем организации (включена в дневник о прохождении практики).

3. Индивидуальное задание по преддипломной практике, оцененное руководителем от организации и от университета.

4. Письменный отчет о практике. Отчет о практике должен отражать выполнение заданий практики, а также общий анализ работы организации, пожелания и инновации в деятельности предприятия гостеприимства, предлагаемые студентом, содержание и анализ работ, выполненных студентом по разделам практики, выводы о выполнении основных задач и программы практики. Отчёт о практике должен содержать также литературу, используемую студентом в процессе овладения теоретическим базисом практики.

Приложение 4

Форма индивидуального задания преддипломной практики

Елецкий филиал АНО ВО «Российский новый университет»

Индивидуальное задание, содержание, планируемые результаты и совместный рабочий график (план) проведения преддипломной практики

_____

(Ф.И.О. обучающегося полностью)

Направление подготовки/специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис
Квалификация: Менеджер
Вид практики: преддипломная практика
Тип практики: _____
Наименование предприятия (организации) места прохождения практики_____
_____
Наименование структурного подразделения:_____
Сроки прохождения практики: _____
Содержание практики: комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности (профессии) среднего профессионального образования, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности (профессии), а также подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы.

№	Индивидуальные задания, раскрывающие содержание практики	Планируемые результаты практики	Совместный рабочий график (план) проведения практики (даты, недели)	Отметка о выполнении
1.	Проявлять интерес к будущей профессии. Приобретать практический опыт: изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. выявления	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	1-2-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись

	конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; участия в разработке комплекса маркетинга.			
2.	Принимать участие во внутренних организационных мероприятиях (планерках, оперативных совещаниях, собраниях) при обсуждении результатов практической работы.	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	1-2-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
3.	Изучение должностных инструкций, должностных регламентов персонала, определение степени их соответствия полномочиям, определенным соответствующими нормативными правовыми актами.	ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	1-2-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
4.	Быстрый и точный поиск необходимой информации.	ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	1-2-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
5.	Соблюдать меры конфиденциальности и информационной безопасности.	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	1-2-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
6.	Устанавливать и поддерживать контакты с сотрудниками, от которых зависит и которые влияют на его аспекты работы. Поддерживатьрегулярные двусторонние контакты с коллегами других отделов.	ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	3-4-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
7.	Определять, какая помощь нужна членам команды, и оказывать им помощь.	ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	3-4-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись

8.	Составлять, анализировать и совершенствовать планы личностного развития.	ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	3-4-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
9.	Быть в курсе последних изменений законодательства РФ в области гостиничного сервиса, уметь работать с потоком информации в области нормативного регулирования, выделяя существенное (то, что напрямую затрагивает работу предприятия).	ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	3-4-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
10.	Принимать заказы на бронирование от потребителей, организовывать рабочее место службы бронирования, оформлять и составлять различные виды заявок и бланков. Знать правила предоставления гостиничных услуг в РФ, организовывать работу службы бронирования, знать виды и способы бронирования. Знать виды заявок по бронированию и действий по ним, состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов, знать правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов.	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	1-2-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
11.	Выполнять бронирование и вести его документационное обеспечение. Вести учет и хранение отчетных данных. Владеть технологией ведения телефонных переговоров.	ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	1-2-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись

	Аннулировать бронирование. Осуществлять гарантирование бронирования различными методами. Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. Знать последовательность и технологии резервирования мест в гостинице. Знать особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования, правила аннулирования бронирования.			
12.	Информировать потребителя о бронировании. Консультировать потребителей о применяемых способах бронирования. Знать правила ведения телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Знать состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	1-2-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
13.	Принимать, регистрировать и размещать гостей. Организовывать рабочее место службы приема и размещения. Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Знать нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Знать организацию службы приема и размещения. Знать	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	1-2-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись

	стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Знать правил приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Знать юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.			
14.	Предоставлять информацию гостям об услугах в гостинице. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Знать основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	1-2-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
15.	Участвовать в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Знать виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.	ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	1-2-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
16.	Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	1-2-я недели	
17.	Готовить счета и организовывать отъезд гостей. Оформлять 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	ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	1-2-я недели	

	номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) Знать правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Знать виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.			
18.	Проводить ночной аудит и передавать дела по окончании смены. Выполнять обязанности ночного портье. Знать основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Знать принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Знать правила работы с информационной базой данных гостиницы.	ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	3-4-я недели	
19.	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; предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания; обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	3-4-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
20.	Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах;	ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению	3-4-я недели	Выполнено «_____»

	комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание.	услуги питания в номерах (room-service).		_____ подпись
21.	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.	ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	3-4-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
22.	Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	3-4-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
23.	Выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка.	ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	3-4-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
24.	Разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; оценивать эффективность сбытовой политики.	ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	3-4-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись
25.	Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и гостиничного предприятия.	ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	3-4-я недели	Выполнено «_____» _____

				подпись
26.	Выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах.	ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	3-4-я недели	Выполнено «_____» _____ подпись

Руководитель практики от АНО ВО
«Российский новый университет» _____//
(подпись) Ф.И.О.

«Согласовано»
Руководитель практики от организации
_____ _____/_____/
(должность) М.П. (подпись) Ф.И.О.