

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 17.02.2022 10:51:43
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe82770866f1710ad17e9670c71fd1b6a6ac5a1f10c815199

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»

Краснодарский филиал РЭУим. Г. В. Плеханова

Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

код, специальность

43.02.11. Гостиничный сервис

Краснодар, 2020

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией
цикла экономических дисциплин и
дисциплин сервиса

Разработано на основе Федерального государственного
образовательного стандарта по специальности среднего
профессионального образования 43.02.11. Гостиничный
сервис)

Протокол № 6

от «06» июня 2020 года

Председатель предметно-цикловой
комиссии




Подпись

Е. В. Трипкош

Инициалы Фамилия

Заместитель директора по СПО



Подпись

С.П. Боярская

Инициалы Фамилия

Составитель (автор): Мищенко Л. Н., преподаватель ОСПО Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

Рецензент: Степанов В.В., директор ООО «Глобалторг»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

Рецензент: Поддубная В.Р., преподаватель первой категории ОСПО КФ «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ .	4
2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ.....	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	12
4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	12
5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цели преддипломной практики – требования к результатам освоения преддипломной практики:

Целями преддипломной практики студентов являются закрепление и расширение теоретических знаний в области общепрофессиональных и специальных дисциплин, развитие аналитических способностей обучающихся приобретение им практических навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

Программа преддипломной практики предназначена для реализации Федеральных Государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» среднего профессионального образования.

1.2. Задачи преддипломной практики.

Задачами преддипломной практики являются:

- овладение новейшими технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест в отеле, гостинице, доме отдыха, санатории;

- получение целостного представления о работе гостиничного предприятия посредством изучения функционального взаимодействия их подразделений и связей с «внешней средой»;
- закрепление и углубление знаний, полученных в период прохождения учебной и производственных практик;
- получение навыков самостоятельного решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятия, деятельность которых изучалась;
- изучение практических методов анализа и организации работы специалистов того или иного подразделения гостиничного предприятия и возможности их оптимизации на основе полученных теоретических знаний;
- участие в организационно-массовых мероприятиях и развитие практики делового общения со специалистами и руководителями базы практики;
- подготовка практического и нормативно-справочного материала для выполнения дипломной работы.
- ознакомление с базой практики, составом и структурой предприятия;

1.3 Место преддипломной практики в структуре ППССЗ по специальности.

Преддипломная практика является составной частью учебного процесса и имеет цель, закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе теоретического обучения, приобретение необходимых умений, навыков и опыта практической работы по изучаемой специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Преддипломная практика проводится в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Организация преддипломной практики направлена на:

- выполнение государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников в соответствии с получаемой специальностью и присваиваемой квалификацией;
- связь практики с теоретическим обучением;
- непрерывность и последовательность овладения студентами профессиональной деятельности в соответствии с программой практики.

В процессе преддипломной практики студенты должны закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в процессе теоретического обучения при изучении основных дисциплин: о содержании бронирования («Бронирование гостиничных услуг»); оснащении, оборудовании и требованиях к эксплуатации зданий, помещений и инженерно-технического оборудования предприятий гостиничного сервиса («Здания и инженерные системы гостиницы»); о приеме, размещении и выписке гостей («Прием, размещение и выписка гостей»); об организации продажи гостиничного продукта («Продажа гостиничного продукта»); об организации обслуживания гостей в процессе проживания в различных средствах размещения («Организация обслуживания гостей в процессе проживания»).

В результате освоения программы преддипломной практики студент должен овладеть основными функциями:

- Принимать заказ от потребителей и оформлять его;
- Бронировать и вести документацию;
- Информировать потребителя о бронировании;
- использования нормативно-технической документации, справочников и других
- составление и оформление служебной документации (корреспонденции), в т. ч. и на иностранном языке;
- 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.
- организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- организации и выполнения работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);
- ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы;
- создания условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

В процессе преддипломной практики студент должен закрепить и углубить знания, полученные в процессе обучения, приобрести умения по всем видам профессиональной деятельности.

1.4 Формы проведения преддипломной практики Формами

занятий для проведения практики могут быть:

- индивидуальная работа студентов по отработке программы практики;
- практические занятия;
- встречи и беседы со специалистами;
- конференции, экскурсии и др.

1.5 Место и время проведения преддипломной практики

Преддипломная практика проводится на предприятиях гостиничного сервиса различных организационно – правовых форм, отвечающих современным требованиям социально – культурного сервиса, с полным циклом обслуживания и квалификационным персоналом.

Во время преддипломной практики студентам должна быть предоставлена возможность получения необходимых профессиональных навыков и умений.

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

В результате прохождения данной преддипломной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общие и профессиональные компетенции

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Обеспечивать 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.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

С целью овладения указанным видом практики и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения практики должен:

ПМ 01.

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании **уметь:**
- организовывать рабочее место службы бронирования; - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантированное бронирование различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. **знать:**
- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств 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;
- основные функции службы бронирования;
- правила расчета оплаты за проживание;
- о месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- принципы удовлетворения потребностей человека; - способы и формы оказания услуг; - правила обслуживания населения.

ПМ 02.

иметь практический опыт:

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

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, 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 работу бюро регистрации;
- определять виды и формы туристской деятельности;

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы; - основные функции службы приема и размещения; - структуру туризма.

ПМ 03.

иметь практический опыт:

- организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- организации и выполнения работы по предоставлению услуги питания в номерах (roomservice);
- ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы;
- создания условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическоэкскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
 - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
 - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
 - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
 - принципы и технологии организации досуга и отдыха;
 - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
 - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
 - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
 - особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; -
правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; -
правила расчета оплаты за проживание;
- о месте сервиса в жизнедеятельности человека;
 - принципы удовлетворения потребностей человека;
 - 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.

ПМ 04.**иметь практический опыт:**

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

уметь:

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; - формулировать содержание рекламных материалов;

- собирать и анализировать информацию о ценах.

Знать:

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребители 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 формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта;
- субъекты маркетинга;
- средства маркетинга;
- основные понятия конкурентной среды и виды конкуренции;
- маркетинговые исследования

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план преддипломной практики

Номер раздела (этапа)	Наименование раздела (этапа) практики	Виды учебной работы студента, час					Формы текущего контроля
		консультация по организации практики	сбор информации (наблюдения, измерения, работа в лаборатории)	обработка и систематизация информации	анализ информации	др. виды	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Подготовительный	6	-	-	-	инструктаж по технике безопасности -2	журнал по ТБ; собеседование
2	Этап сбора эмпирического материала по объекту практики или экспериментальный.	6	32	-	-	выполнение производственных заданий- 36	собеседование; проверка дневников; посещение предприятия руководителем практики
3	Аналитический	6	-	32	-	-	контроль выполнения текущих заданий
4	Подготовка отчета	6	-	-	12	оформление отчета, подписание отзыва с	проверка отчета, отзыва

						предприятия - 6	
Всего: 144 часа							

3.2. Содержание обучения по преддипломной практике

Код профессиональных компетенций	Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, примерные виды работ.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
ПК 1.1 ПК 2.1 ПК 3.1 ПК 4.1	1. Ознакомление с гостиничным циклом обслуживания гостей в отеле	Содержание учебного материала	12	
		Основные направления развития предприятий сферы гостиничного сервиса. Организационная структура предприятий гостиничного сервиса, техническая оснащенность, технологическая схема обслуживания, ассортимент предоставляемых услуг.		
		Виды работ		
		Ознакомление со структурными подразделениями (службами) и организацией их работы. Изучение нормативной и технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования гостиницей.		
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	2. Получение навыка бронирования гостиничных услуг	Содержание учебного материала	30	
		Правила оформления и ведения рабочей документации службы приема и размещения. Анализ отзывов гостей об уровне обслуживания и предложений по его дальнейшему совершенствованию. Правила подтверждения бронирования. Правила аннуляции брони. Способы подтверждения и аннуляции брони. Бронирование номеров для различных категорий граждан. Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования		

		<p>Виды работ</p> <p>Планирование загрузки гостиницы. Составление приема и регистрации заявок на бронирование мест с использованием средств компьютерного обеспечения Расчет размеров оплаты за бронь и проживание в гостинице. Осуществление процедуры подтверждения и аннуляции брони различными способами (телефон, факс, интернет, глобальные компьютерные системы бронирования). Осуществление гарантированного бронирования различными методами. Оформление заявок на бронирование. Заполнение бланков бронирования для индивидуальных и компаний. Заполнение бланков бронирования для турагентов и туроператоров</p>		
ПК 2.1	3. Прием, разме-	Содержание учебного материала	40	
ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	щение и выписка гостей	<p>Профессиональные стандарты к основным должностям работников туристской индустрии. Организация рабочего места службы приема и размещения. Функции приема и размещения гостей. Операционный процесс обслуживания. Профессиональные стандарты к основным должностям работников службы приема и размещения. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения гостиниц. Порядок регистрации и размещения гостя: встреча и приветствие гостя; регистрация гостей по прибытии. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Регистрация и особенности обслуживания VIP-гостей. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Порядок расчета за проживание. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Взимание платы за порчу гостиничного имущества. Экспресс - выписка</p> <p>Виды работ</p>		

		<p>Ознакомление с должностными инструкциями сотрудников службы приема и размещения в зависимости от класса гостиничного предприятия. Разработка и составление вариантов должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения в зависимости от класса гостиничного предприятия. вести прием гостей и переговоры с гостями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать протокол и этикет; - контролировать организацию рабочей зоны; - вести контроль за процедурами и последовательностью выполнения работ по уборке помещений; - контролировать соблюдение мер техники безопасности. Выполнять работы по регистрации гостей (индивидуалов, туристских групп, иностранных туристов). <p>Выполнение расчета гостей. Расчет за дополнительные услуги. Выполнение процедуры окончательного расчета различными методами. Взимание платы за порчу гостиничного имущества. Осуществление Экспрес – выписки.</p>		
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4	4. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Содержание учебного материала Хозяйственная служба и ее функции. Квалификационные требования к обслуживающему персоналу. Технология работы поэтажного персонала. Офис хозяйственной службы гостиницы. Виды гостиничных помещений, Состав и площади помещений. Организа-	34	

ция уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Подготовка горничной к работе. Технология выполнения текущей уборки номеров. Контроль качества уборки номеров. Продукция индивидуального пользования. Информационная папка для гостей. виды мебели и предметов интерьера. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки. Генеральная уборка. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы. Виды услуг, персональные и дополнительные услуги. Услуги платные и бесплатные. Порядок оказания услуг. Состав и основные функции службы дополнительных услуг. Сервис бюро. Виды услуг, персональные и дополнительные услуги. Услуги платные и бесплатные. Бизнес-центр. Телекоммуникационные услуги в отеле. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. Обслуживание номеров. Требования, предъявляемые к предприятиям питания. Перечень услуг, предоставляемых предприятиями питания. Мини-бары. Подготовка ресторана зала к обслуживанию. Правила сервировки столов. Обслуживание гостей в зале ресторана. Правила сервировки столов. Правила безопасной работы оборудования для доставки и подачи готовых блюд

Виды работ

		<p>Ознакомление с хозяйственной службой и организацией работы. Изучение нормативной и технологической документации хозяйственной службы и квалификационных требований к обслуживающему персоналу. составлять графики текущей уборки номеров. выполнять необходимый объем работ в соответствии с видом уборки и стандартами производственной санитарии с оптимальными затратами времени;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать чистящие и моющие средства в соответствии с нормами расхода материалов; Подготовить примерную программу контроля качества выполнения уборочных работ. - пользоваться необходимым инвентарем и бытовой техникой; - осуществлять уход за мебелью из различных материалов и предметами интерьера; <p>Ознакомление с видами услуг в гостинице. Изучение состава основных и дополнительных услуг. Организация работы сервис бюро. Выполнение заказов сервис-бюро. Ознакомление с классификацией служб питания гостиницы. Ознакомление с требованиями, предъявляемыми к предприятиям питания. Овладение навыками организации обслуживания проживающих питанием. Освоение приемов обслуживания мини-баров.</p>		
ПК4.1	5.Выполнение ра-	Содержание учебного материала	28	

ПК4.2 ПК4.3 ПК4.4	бот организации продаж гостиничного про- дукта	по	Концепции жизненного цикла продукта гостиницы. Потребители гостиничных услуг. Рынок гостиничных услуг. Стратегия маркетинга гостиницы. Способы повышения качества обслуживания гостиницы. Концепция нового продукта. Стратегии маркетинга в гостиничном бизнесе. Конкурентоспособность гостиничного продукта. Каналы распределения гостиничных услуг.		
			Виды работ		
			Изучение концепции жизненного цикла продукта гостиницы. Проведение исследований предпочтений потребителя. Изучение и исследование рынка гостиничных услуг города Краснодара. Анализ стратегии маркетинга гостиницы. Проведение анализа качества гостиничных услуг. Разработка программы повышения качества обслуживания в гостинице. Разработка концепции нового продукта гостиницы. Разработка стратегии маркетинга нового продукта гостиницы. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта. Участие в разработке комплекса маркетинга для гостиницы.		
			Всего:	144	

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Басовский Л.Е. Маркетинг. Москва: ИнфраМ, 2016.

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2019

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2015.

Нормативные документы:

«Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».

«Закон о защите прав потребителей».

Дополнительные источники:

Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: ООО «Книгодел», 2014

Долженко Г.П. Экскурсионное дело. М.: ИЦ «МарТ», 2014

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2013

Саак А.Э. Менеджмент в туризме. Спб: Питер, 2014.

Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство. М.: ЮНИТИ, 2015

Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: Финансы и статистика, 2016

ФЗ « О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002г. №115-ФЗ

«Правила предоставления гостиничных услуг» Постановление Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 (с изменениями от 2.10.1999г.)

«Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» утв. приказом Минэкономразвития РФ от 21.06.2003г. №197

Квалификационные требования (Профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии. Сектор: гостиницы. Отраслевые журналы: «Отель», «Пять звезд», «Гостиничное дело» Интернет-ресурсы:

<http://www.hotel.uralregion.ru>

<http://www.goste.ru> <http://www.hotelcentr.ru>

[hotelcentr.ru](http://www.hotelcentr.ru)

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДДИ- ПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Гостиничный сервис»:

- комплект учебно-методической документации
- комплект образцов документов по бронированию;
- наглядные пособия (плакаты, схемы); - мультимедийная установка;

- интерактивная доска.

6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<input type="checkbox"/> Осуществление приема заказа от потребителя. <input type="checkbox"/> Демонстрация оформления заказа	<i>Экспертная оценка выполняемой работы.</i>
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.	<input type="checkbox"/> Демонстрация различных методов бронирования. <input type="checkbox"/> Оформление документации.	<i>Наблюдение. Тестирование.</i>
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.	<input type="checkbox"/> Изложение правил ознакомления гостя с информацией о бронировании.	
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<input type="checkbox"/> Оформление прибывших гостей. <input type="checkbox"/> Изложение последовательности регистрации гостя.	<i>Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике</i>
ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<input type="checkbox"/> Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	<i>Тестирование</i>
ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	<input type="checkbox"/> Изложение правил заключения договоров.	<i>Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике</i>
ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<input type="checkbox"/> Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	<i>Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике</i>

ПК 2.5 Производить	<input type="checkbox"/> Демонстрация расчета с гостями.	Экспертная оценка
расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<input type="checkbox"/> Оформление счета гостя.	за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	<input type="checkbox"/> Изложение процесса осуществления ночного аудита. <input type="checkbox"/> Изложение последовательности передачи дел по окончании смены.	Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<input type="checkbox"/> Оформление прибывших гостей. <input type="checkbox"/> Изложение последовательности регистрации гостя.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<input type="checkbox"/> Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<input type="checkbox"/> Изложение правил заключения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	<input type="checkbox"/> Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике и за практическое занятие.

<p>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.</p>	<p>□ Оформление прибывших гостей. Изложение последовательности регистрации гостя Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах. Изложение правил заключения договоров. Изложение осуществления контроля выполнения договоров.</p>	<p><i>Экспертная оценка при защите практических работ Наблюдение. Тестирование.</i></p> <p><i>Экспертная оценка деятельности студента в процессе учебной практики</i></p>
---	--	---

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 общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
<p>Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; процессов;</p>	<p><i>Экспертная оценка при решении ситуационных задач.</i></p>
<p>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>- демонстрация способностей к анализу, контролю и оценки рабочих ситуаций;</p>	<p><i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.</i></p>

Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.</i>
Использовать информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-демонстрация навыков использования информационнокоммуникационной деятельности.	<i>Наблюдение и экспертная оценка за навыками работы в глобальных и локальных информационных сетях.</i>
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами	<i>Наблюдение за поведением и ролью обучающегося в коллективе, в общении с руководством и с клиентами.</i>
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- обоснованность постановки цели, выбора и способов решения профессиональных задач; - эффективность и качество выполнения подготовки производственного помещения и поддержания его санитарного состояния.	<i>- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; процессов;</i>
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<i>Мониторинг развития личностнопрофессиональных качеств обучающегося.</i>
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- эффективность и качество выполнения профессиональных задач в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<i>Наблюдение и экспертная оценка на практических и занятиях и в при выполнении работ учебной и производственной практик</i>

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изменения и дополнения в рабочей
программе расселотренин и освоения
на заседании предметно-цикловой
комиссии центра диссертаций технологии
продукции общественного питания от
26.04.2021 (протокол №5)

Председатель ПЦК



Грушина Н.С.