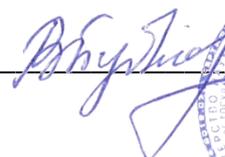


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
д.э.н., доцент Бубнов В. А.



22.05.2020 г.

Дата актуализации: 31.08.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Производственной практики (преддипломной)

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
Базовая подготовка

Иркутск 2020

Программа производственной практики (преддипломной) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки и рабочей программы профессионального модуля ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг»; ПМ 02 «Прием, размещение и выписка гостей»; ПМ. 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»; ПМ 04 «Продажи гостиничного продукта», ПМ. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Согласовано:

Методист

 А. Д. Кожевникова

Разработал преподаватель:
О.П. Казачкова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ).....	9
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ).....	11
4. УСЛОВИЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ).....	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ).....	22

1. Паспорт программы производственной практики (преддипломной)

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

Рабочая программа производственной практики (преддипломной) является частью программы подготовки специалистов среднего звена стандарта ФГОС 3+ по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.01 Гостиничный сервис базовой подготовки в части освоения основных видов профессиональной деятельности профессионального модулей:

- ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг»;
- ПМ 02 «Прием, размещение и выписка гостей»;
- ПМ. 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»;
- ПМ 04 «Продажи гостиничного продукта»,
- ПМ. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

1.2. Цели и задачи производственной практики (преддипломной)

Целью производственной практики (преддипломной) является приобретение умений применять теоретические знания на практике, формирование необходимых компетенций; поиск, сбор информации и проведение исследований, необходимых для выполнения выпускной квалификационной работы.

Задачи:

- закрепление, углубление и систематизация знаний, полученных при освоении общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей на основе ознакомления с деятельностью конкретного предприятия;
- приобретение практического опыта;
- поиск, сбор, обработка, обобщение, анализ, оценка и оформление информационных материалов по теме ВКР.

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе производственной (преддипломной) практики 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;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовка счетов и организация отъезда гостей;
- проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- организации и контроля работы в функциональных службах гостиниц и иных средств размещения;

- 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;
- подбора рекламных средств в области предложения и продажи гостиничного продукта;
- организации рекламных мероприятий в области продажи гостиничного продукта.

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 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, 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 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;
- 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 аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;

- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта
- этику делового общения.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы производственной практики (преддипломной):

Всего – 4 недели, 144 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Результатом производственной практики (преддипломной) является освоение **общих и профессиональных компетенций:**

Профессиональных компетенций:

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

Общих компетенций:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

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

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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

3.1. Объём и виды работы

Вид учебной работы	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	144
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	1
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	143
в том числе:	
Выполнение заданий по практике	123
Внеаудиторная самостоятельная работа по поиску необходимой информации	10
Написание и оформление отчёта	10
Защита отчёта	

3.2. Тематический план производственной практики (преддипломной)

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Производственная практика (преддипломная), часов	Сроки проведения
ПК 1.1; 1.2; 1.3	ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг	36 в т.ч.:	3 курс 6 семестр
	МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	18	
	МДК.01.02 Управление деятельностью подразделений	18	
ПК 2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	36 в т.ч.:	3 курс 6 семестр
	МДК. 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	24	
	МДК. 02.02. Этика и психология общения в ситуациях гостеприимства	6	
	МДК. 02.03. Основы индустрии гостеприимства	6	
ПК 3.1; 3.2; 3.3; 3.4	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	24 в т.ч.:	3 курс 6 семестр
	МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	12	
	МДК 03.02 Организация питания гостей	12	
ПК 4.1, 4.2	ПМ 04 Продажи гостиничного продукта	24 в т.ч.:	3 курс 6 семестр
	МДК 04.01. Организация продаж	12	

	гостиничного продукта МДК 04. 02. Рекламная деятельность	12	
ПК 2.1, 2.2, 2.3; 3.1, 3.2, 3.3, 3.4; 4.1	ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих МДК.05.01 Выполнение работ по профессии «Портъе»	24 в т.ч.: 24	3 курс 6 семестр
Итого		144	

3.3. Тематический план и содержание производственной практики (преддипломной)

Разделы (этапы практики)	Виды работ, содержание	Объём часов/дней	Уровень усвоения
1	2	3	4
Этап 1. Подготовительный этап	<p><i>Содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знакомство с предприятием, изучение организационной структуры организации, ее Устава, наличие и порядка лицензирования основных видов ее деятельности. 2. Проведение анализа учредительных документов, регламентирующих деятельность организации (положения, инструкции, должностные обязанности, нормы и т.д.). 3. Изучение функциональной структуры организации, области ответственности линейных и функциональных подразделений, ее основные цели, задачи, специализацию. 4. Изучение структуры филиалов и их роль в функционировании организации. 5. Ознакомление с высшими органами управления, а также взаимодействием высших контрольных и исполнительных органов. 	36/6	3
Этап 2. Расчетно-аналитический этап.	<p><i>Содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с функциональными обязанностями менеджера по бронированию. 2. Освоение правил организации предоставления гостиничных услуг. 3. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони. 4. Использование системы скидок. 5. Ознакомление с правилами учета и хранения отчетных данных. 6. Применение на практике видов и способов бронирования гостиничных услуг. 7. Ведение деловой документации. 8. Использование средств программного обеспечения, современных информационных технологий в процессе бронирования; 9. Соблюдение делового этикета при обслуживании гостей; 	90/15	3

	<p>10. Информирование потребителя о бронировании.</p> <p>11. Изучить структуру службы приема и размещения, график работы. Функциональные обязанности сотрудников служб.</p> <p>12. Изучить должностные обязанности работников гостиницы, нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правила предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности.</p> <p>13. Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</p> <p>14. Изучить тарифы и скидки, применяемые в гостинице, программы лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов.</p> <p>15. Ознакомиться с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.).</p> <p>11. Изучить порядок осуществления различных процедур оплаты (наличный расчет, кредитной картой, безналичный расчет, экспресс-оплата). Ознакомиться с порядком возврата денежных сумм.</p> <p>12. Освоить порядок оформления и подготовки счета гостям за основные и дополнительные услуги. Ознакомиться с правилами оплаты за проживания в конкретной гостинице, с формами первичной отчетности.</p> <p>13. Отработать навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучить режим работы сервисных служб.</p> <p>14. Изучить особенности приема и обслуживания туристских групп в гостинице, особенности обслуживания VIP гостей, корпоративных клиентов.</p> <p>15. Ознакомиться с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии.</p> <p>16. Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей.</p> <p>17. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами.</p> <p>18. Провести анализ качества обслуживания в гостинице, системы оценки удовлетворенности гостей.</p> <p>19. Изучить порядок оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p> <p>20. Изучить порядок проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнения инвентаризационных ведомостей, составления актов на списание инвентаря и оборудования.</p>		
--	---	--	--

	<p>21. Изучить порядок предоставления услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.</p> <p>22. Ознакомление с информационным обеспечением и коммуникационной политикой предприятия.</p> <p>23. Изучить ассортиментную политику, изучение спроса потребителей на услуги предприятия.</p> <p>24. Оценка качества услуг.</p> <p>25. Оценка обслуживаемого сегмента потребителей.</p> <p>26. Оценка рекламной деятельности предприятия.</p>		
<p>Этап 3. Оформление отчета</p>	<p>Содержание</p> <p>Формирование и систематизация собранного аналитического материала. Изучение и систематизация нормативно-правовой документации, работ отечественных и зарубежных ученых по теме выпускной квалификационной работы. Оформление отчета по производственной (дипломной) практике. Подготовка к защите отчета и дифференцированному зачету.</p>	18/3	3

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

В образовательном учреждении по каждой реализуемой специальности предусматривается следующая основная документация по практике:

- положение о производственной (преддипломной) практике студентов, осваивающих программы подготовки специалистов среднего звена СПО;
- программа производственной практики (преддипломной);
- договор с организацией на организацию и проведение практики;
- приказ о назначении руководителя практики от образовательного учреждения;
- приказ о распределении студентов по местам практики;
- график проведения практики;
- график консультаций;
- график защиты отчётов по практике.

По результатам практики студент должен составить отчёт. Отчёт должен состоять из письменного отчёта о выполнении работ и приложений к отчёту, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессиональных модулей.

К отчёту прилагается характеристика от руководителя организации, участвующей в проведении практики и дневник, отражающий ежедневный объём выполненных работ. Студент в один из последних дней практики защищает отчёт по практике.

4.2. Требования к материально – техническому обеспечению практики

Реализация программы производственной практики (преддипломной) предполагает наличие баз практики по городу Иркутску и Иркутской области. С руководителями баз практики заключаются договоры, студенты направляются для прохождения практики, согласно графикам, и при наличии направлений от учебного заведения.

Общие требования к подбору баз практик:

- наличие квалифицированного персонала, необходимого для руководства практикой и проведения контроля;
- имеется ли возможность реализовать программу практики;
- оснащённость предприятия (организации) современным компьютерным оборудованием;
- близкое, по возможности, территориальное расположение базовых предприятий.

При выборе рабочего места студентам необходимо руководствоваться, прежде всего, моделью его специальности, а также исходить из того, что на рабочем месте будущий специалист должен получить определенные практические навыки выполнения конкретной работы, подобрать необходимый материал для подготовки выпускной квалификационной работы (ВКР).

В процессе организации практики руководителями практики должны применяться современные научно - исследовательские и производственные технологии.

4.3. Информационное обеспечение обучения

Рекомендуемая литература

Федеральные законы и нормативные документы:

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/10106035/1/#ixzz4W36i8UiM>
2. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с изменениями и дополнениями) Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12117866/#ixzz4W3513RCE>.
3. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании» Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12129354/1/#ixzz4W37EwMoH>.
4. Федеральный закон от 26 июня 2008 г. N 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» (с изменениями и дополнениями) Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12161093/#ixzz4W357gIVP>.
5. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. N 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/71108018/#ixzz4W32vWHwX>.
6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» № 1215 от 11 июля 2014 года.
7. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: ФЗ РФ № 132-ФЗ от 24.11.1996 (в ред. ФЗ РФ от 03.05.2012) // СЗ РФ. – 1996. – № 47. – ст. 5491.
8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, <http://www.consultant.ru/>
9. ГОСТ 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
10. ГОСТ Р 52113- 2003. Услуги населению Номенклатура показателей качества.
11. ГОСТ 30524-2013. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу
12. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.2645-10
13. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
14. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
15. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

16. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.
17. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
18. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания
19. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
20. ГОСТ Р 56746-2015/ISO/TS 22002-2:2013 Программы предварительных требований по безопасности пищевой продукции. Часть 2. Общественное питание.
21. ГОСТ Р 56766-2015 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации.
22. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.2645-10
23. ГОСТ 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
24. Государственные санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.1199-03 (в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 25.04.2007 N 18);

Основные источники:

25. Асанова И. М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. высш. учеб. заведений / И.М. Асанова, А.А Жуков. – М.: Издательский центр Академия, 2014. – 288 с.
26. Бахматов С.А. Маркетинг туризма : учеб. пособие для вузов : - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 401 с.
27. Блюм А.М. Рекламная деятельность : учебное пособие / Блюм А.М.- Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.- 93 с.
28. Блюм М. А. Этика деловых отношений : учеб. пособие для сред. проф. образования : рек. Учеб.-метод. центром по проф. образованию Департамента образования г. Москвы / М. А. Блюм, Б. И. Герасимов, Н. В. Молоткова. - М. : Форум, 2014. - 224 с.
29. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения: учеб. для бакалавров : допущено М-вом образования и науки / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - М. : Юрайт, 2013. - 463 с.
30. Брашнов Д. Г. Гостиничный сервис и туризм : учеб. пособие / М.: Альфа-М Издательский Дом, 2014. – 348 с
31. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>
32. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Ме-

диа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.htm>

33. Джум Т.А., Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова, - М. : Магистр : ИНФРА –М, 2014. – 400 с.

34. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учебное пособие для студентов СПО / М: Академия ИЦ, 2015. - 435с.

35. Лукина А. В. Маркетинг товаров и услуг : учеб. пособие для сред. проф. образования : допущено М-вом образования и науки РФ / А. В. Лукина. - М. : ФОРУМ, 2017. - 237 с.

36. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

37. Морган С. Реклама в туризме и отдыхе [Электронный ресурс] : учебное пособие/ Морган С., Найджел В. и др. пер В.Н. Егоров.-М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2017.-495 с.

38. Ржепка Э. А. Специфика протокола: индустрия гостеприимства : учебное пособие : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма [Электронный ресурс] / Э. А. Ржепка ; Байкальский государственный университет экономики и права. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2014. – Режим доступа: <http://lib-catalog.isea.ru>.

39. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15714.html>.— ЭБС «IPRbooks»

40. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие / А.В. Сорокина, М.:Альфа-М Изд. Дом, 2014.-303 с.

41. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина - Изд. Дом «Форум», 2014. – 578 с

42. Тимохина Т.Л. Технология гостиничной деятельности. Теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т.Л. Тимохина – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 336 с.

43. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джон Р. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52446.html>

44. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст]: учеб. пособие. / М: «Академия», 2013. - 432 с.

45. Штейнгольц Б.И. Современные гостиничные технологии [Электронный ресурс]: монография/ Б.И. Штейнгольц, В.А. Назаркина— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45024.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительные источники:

46. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ю. Арбузова - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с.

47. Борисов В. К. Этика деловых отношений : учеб. для сред. проф. образования : допущено М-вом образования РФ / В. К. Борисов и др. - М. : Форум : Инфра-М, 2015. - 175 с.

48. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>

49. Журналы: «Питание и общество», «Стандарты и качество», «Ресторанный бизнес», «Ресторанные ведомости», «Отель», «Управление персоналом».

50. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

Интернет-ресурсы:

51. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека.
52. <http://www.edu.ru/> - Российское образование.
53. <http://www.pro-personal.ru/> - Журнал по управлению персоналом
54. <http://lib-catalog.isea.ru> – Научная библиотека БГУЭП
55. <http://www.frontdesk.ru/> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
56. <http://www.hotelmagazine.ru/> - Журнал гостиничного бизнеса
57. <http://www.tvplaneta.ru/> - Официальный сайт журнала «Планета 5 звезд»
58. <http://www.rostourunion.ru/> - Российский Союз Туриндустрии.
59. <http://www.ratanews.ru/> - Газета Российского Союза Туриндустрии.
60. <http://tourbus.ru/> - Туристический бизнес для профессионалов
61. <http://paradeofhotels.ru/> - Журнал «Парад отелей»
62. <http://www.new-hotel.ru/> - Журнал про гостиницы, отели

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от **образовательного учреждения:**

- наличие высшего экономического образования, соответствующего профилю специальности;
- наличие практического опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профессиональных организациях не реже 1 раза в 3 года;
- повышение квалификации не реже 1 раза в 5 лет;

Нести ответственность за освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций.

Требования к руководителям практики **от организаций:**

- наличие высшего профессионального образования по профилю специальности;
- наличие практического опыта по профилю не менее 3 лет;
- умение оказывать квалифицированную помощь студентам и давать профессиональные наставления;
- обеспечивать безопасные условия труда, соблюдать санитарно-эпидемиологические требования к содержанию предприятий;
- контролировать деятельность подчинённых по выполнению ими своих должностных обязанностей.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В целях обеспечения безопасности обучающихся и работников образовательного учреждения необходимо:

- соблюдать требования пожарной безопасности;
- иметь пожарный инвентарь и противопожарную сигнализацию;
- обеспечивать здание планами эвакуации и иметь эвакуационные выходы;
- соблюдать правила работы с электрооборудованием;
- проводить инструктажи по технике безопасности;

На базах практики также должны обеспечиваться безопасные условия труда. Для этого предприятия должны быть оснащены пожарным инвентарём и сигнализацией. При прохождении практики проводится инструктаж по технике безопасности, целью которого является ознакомление студентов с порядком работы, правами на безопасный труд, требованиями и обязанностями для соблюдения трудового законодательства. В журналах производственного обучения делается соответствующая отметка о прохождении инструктажа по технике безопасности.

В случае перевода студентов, во время прохождения практики на другую работу, руководство предприятия обязано провести инструктаж по ТБ.

Для качественного выполнения работ и прохождения практики предприятие должно обеспечивать студентов всем необходимым инвентарём и оборудованием.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

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

Обучающийся в один из последних дней практики защищает отчет по практике. По результатам защиты студентами отчетов выставляется зачет по практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

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

Практическая часть отчета по практике должна быть выполнена в строгом соответствии с логической структурой изложения заданий по разделам профессионального модуля. Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в программе Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм), цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - одинарный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<ul style="list-style-type: none">- применение принципов организации рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ;- правильность оформления приема заказа от потребителей;- точное получение информации от потребителя;- определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения оте-	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none">- отработку практических навыков;- выполнение заданий в дневниках;- сдачу квалификационного экзамена.

	<p>ля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - полное выполнение технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией; - правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; 	
<p>ПК1.2 Бронировать и вести документацию</p>	<p>последовательное соблюдение технологии резервирования номеров–мест согласно положению о службе приема и размещения отеля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - быстрое определение способа и вида бронирования; - точное и грамотное оформление необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; - правильное ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; - правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования; 	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - сдачу квалификационного экзамена.
<p>ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании</p>	<ul style="list-style-type: none"> - своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании; - консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; - правильное выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; - уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; - тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; - правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента. 	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - сдачу квалификационного экзамена.

<p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p>	<p>- регистрация и размещение гостей</p>	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - сдачу квалификационного экзамена.
<p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<p>- навыки по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг. - предоставление гостю информации о гостиничных услугах</p>	<p>Наблюдение за ходом выполнения практических заданий и оценка результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - сдачу квалификационного экзамена.
<p>ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>- изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг, - применение правил заключения договоров</p>	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - сдачу квалификационного экзамена.
<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>- навыки по последовательности выполнения договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - сдачу квалификационного экзамена.
<p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p>	<p>- навыки по расчетам с гостями, - навыки по организации отъезда и проводов гостей</p>	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - сдачу квалификационного экзамена;
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	- навыки по проведению ночного аудита и передачи дел по окончанию смены	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через: <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - сдачу квалификационного экзамена;
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение порядка выполнения работ в соответствии с планами работы подразделения, должностными инструкциями; - точность определения состава и количества необходимых ресурсов для выполнения работы исполнителями; - правильность применения различных методов контроля работы исполнителей. 	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через: <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - сдачу квалификационного экзамена.
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	-соблюдение последовательности этапов обслуживания.	Оценка правильности выполнения практических заданий.
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	- правильность оформления учетно-отчетной документации согласно принятой учетной политике организации.	Оценка правильности выполнения практических заданий по преддипломной практике.
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	- соблюдение условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Оценка правильности выполнения практических заданий.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	<ul style="list-style-type: none"> - определение удовлетворяемых потребностей - обоснование полезности товара для потребителя. - определение видов спроса - определение маркетинговых целей и стратегий - формирование потребительских предпочтений. 	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках;
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт	<ul style="list-style-type: none"> – умение составлять план рекламной кампании – формулировка и постановка целей продвижения товаров – расчет эффективности маркетинговых коммуникаций - формирование системы ФОС-СТИС 	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках;
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - использование методов оценки конкурентоспособности товаров и фирм - выделение конкурентных преимуществ - применение приемов бенчмаркинга 	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках;
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	<ul style="list-style-type: none"> - выделение конкурентных преимуществ - применение приемов бенчмаркинга - формирование товарной, ценовой, сбытовой коммуникационной политик 	<p>Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля студента и оценка достижения результата через:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках

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
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый	<ul style="list-style-type: none"> – объяснение социальной значимости профессии – проявление точности, аккуратности, внимательности; 	Наблюдение и контроль деятельности обучающегося в ходе решения различных профессиональных задач

интерес.	– стремление к освоению профессиональных компетенций, знаний и умений (участие в предметных конкурсах, олимпиадах и др.);	
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– организация собственной деятельности в соответствии с поставленной целью – определение и выбор способов (технологии) решения задачи в соответствии с заданными условиями и имеющимися ресурсами;	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области гостиничной деятельности, их обоснованность. Адекватность оценки эффективности и качества выполнения заданий
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	– определение и выбор способа разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями; – проведение анализа ситуации по заданным критериям и определение рисков; – оценивание последствий принятых решений;	Решение стандартных и нестандартных профессиональных ситуаций по видам профессиональной деятельности
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;	Демонстрация умения осуществлять поиск необходимой информации с использованием различных источников. Адекватность оценки полученной информации с позиции ее своевременности и достаточности для эффективного выполнения задач
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	– корректное использование информационных источников для анализа, оценки и извлечения информации, необходимой для решения профессиональных задач; – владение приемами работы с компьютером, электронной почтой, Интернетом, активное применение информационно-коммуникационных технологий в учебной деятельности.	Демонстрация умения осуществлять поиск необходимой информации с использованием информационно-коммуникационных технологий. Адекватность оценки полученной информации с позиции ее своевременности и достаточности для эффективного выполнения задач профессионального и личностного развития
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- эффективное взаимодействие и общение с коллегами и руководством; - положительные отзывы с	Демонстрация способности эффективно общаться с преподавателями и студентами

	производственной практики.	Проявление ответственности за результаты выполнения заданий каждым членом команды.
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- ответственное отношение к результатам выполнения профессиональных обязанностей членами команды; - проведение самоанализа и коррекции результатов собственной работы;	Проявление способности оказать и принять взаимную помощь.
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– владение механизмом целеполагания, планирования, организации, анализа, рефлексии, самооценки успешности собственной деятельности и коррекции ее результатов.	Демонстрация стремления к профессионализму и личностному росту. Проявление способности осознанно планировать и самостоятельно проводить повышение своей квалификации
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Демонстрация умения осваивать новые правила учета средств предприятия и заполнения первичных учетных документов.

Задания по производственной практики (преддипломной)

для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, количество часов: 144 (4 недели).

1. Производственной практики (преддипломной) в гостиничных предприятиях

Этап 1.

Ознакомление с предприятием. Инструктаж по технике безопасности

Ознакомление с предприятием: отнесение его по выявленным признакам к определенному виду и категории в соответствии с классификацией гостиниц и туристских комплексов. Установление соответствия предприятия определенной модели организации гостиничного дела (гостиничной цепи). Ознакомление с учредительными документами, изучение устава предприятия (основных разделов), документов, подтверждающих виды деятельности, перечень предоставляемых услуг. Договорные отношения с поставщиками, туристскими организациями, банком и т.д. Ознакомление с правилами техники безопасности на предприятии. Ответственность обучающегося за выполнение инструкций по безопасности труда.

Этап 2.

Управление гостиничным предприятием

Ознакомление с уровнями аппарата управления, выполняемыми ими функциями, основными категориями аппарата управления (руководители, специалисты, технические исполнители) и характером их труда. Ознакомление с функциями руководителей высшего, среднего и низшего звена управления. Изучение прав, обязанностей и ответственности руководителей различных звеньев управления. Изучение функций управления, реализуемых на данном предприятии (планирование, организация, координация, делегирование, мотивация, контроль). Анализ организации труда в аппарате управления.

Ознакомление с применяемыми на предприятии экономическими, распорядительными, правовыми, социально-психологическими методами управления. Анализ эффективности применяемых методов. Ознакомление с порядком осуществления контроля (внутреннего и внешнего) за деятельностью предприятия и порядком оформления результатов. Анализ актов и справок проверок контролирующих органов.

Информационно-рекламная деятельность

Ознакомление с маркетинговой стратегией гостиничного предприятия. Анализ маркетинговой среды. Анализ объема и достоверности рекламной информации. Выбор рекламных средств. Оценка эффективности информационно-рекламной деятельности. Освоение навыков формирования лапки гостя. Отработка вариантов оптимального размещения информационно-рекламных средств в номере, на этаже, в вестибюле гостиницы.

Виды деятельности менеджера по организации обслуживания потребителей гостиничных услуг

Изучение должностных обязанностей. Ознакомление с формами и условиями организации труда персонала конкретной гостиничной службы. Приобретение опы-

та составления графиков работы персонала службы, табелей учета рабочего времени. Ведение документации.

Моделирование деятельности менеджера по расстановке персонала по участкам службы, формированию бригад, назначению старших исполнителей. Овладение приемами группировки поручений и указаний работникам службы на смену или определенный срок. Тренировка в проведении инструктажа по выполнению работниками указаний и поручений. Применение методов анализа деятельности службы в целом и каждого работника в отдельности.

Психологические свойства личности. Составление анкет, тестов с целью выявления информации о межличностных и групповых отношениях в малой группе. Анализ причин возникновения конфликтов. Примерные способы предотвращения и урегулирования конфликтных ситуаций.

Разработка предложений по расширению перечня предоставляемых услуг, повышению эффективности деятельности гостиничных служб.

Контроль за соблюдением требований охраны труда, техники безопасности, противопожарной безопасности

Документационное обеспечение управления

Ознакомление с системой документационного обеспечения и составом управленческих документов на гостиничном предприятии. Ознакомление с распорядительной документацией гостиничного предприятия. Приобретение опыта составления информационных документов: актов, докладных и служебных записок, справок, служебных писем. Тренировка в составлении и оформлении телеграмм, телефонограмм, телефаксов. Применение языка и стиля деловой корреспонденции.

Овладение приемами составления и оформления договоров. Составление схемы документооборота в гостинице. Анализ систематизации документов, условий и срока хранения. Составление и оформление примерной номенклатуры дел.

Управление трудовыми ресурсами

Определение факторов ведущей роли трудовых ресурсов. Изучение порядка организации кадровой работы. Анализ действующих на предприятии критериев и методов подбора кадров: анкетирование, тестирование, собеседование, косвенные опросы, практические испытания.

Источники найма персонала: продвижение работающих, привлечение кандидатов со стороны. Ознакомление с программами профессиональной ориентации и адаптации: ознакомление с должностными обязанностями, инструктаж по технике безопасности, моделирование профессиональных ситуаций. Изучение программ и составление графиков повышения квалификации сотрудников. Ознакомление с формами и порядком проведения аттестации сотрудников.

Этап 3.

По окончании практики необходимо составить письменный отчёт.

Приложения:

1. Характеристика.
2. Отчёт по производственной практики (преддипломной).

Образец оформления титульного листа

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»
Институт мировой экономики и международных отношений
ЦК сервиса и рекреации

**ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
(преддипломной)**

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
Базовая подготовка

- ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг
- ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей
- ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
- ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта
- ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Место прохождения практики

(Наименование предприятия, печать)

Выполнил студент группы _____

(ФИО студента)

Руководитель практики от предприятия

(ФИО руководителя, подпись)

Руководитель практики от университета

(ФИО руководителя, подпись)

Оценка _____

Иркутск 20__

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

1. Изучение организационной структуры организации.
2. Описание выпускаемой продукции (оказываемой услуги), конкурентоспособности на рынке.
3. Изучение финансовой отчетности
4. Анализ активов и капитала организации (предприятия)
5. Анализ выручки от продажи (работ, услуг)
6. Анализ расходов по обычным видам деятельности
7. Анализ финансовых результатов
8. Ознакомление с практикой взаимоотношений организации (предприятия) с налоговыми органами
9. Ознакомление с практикой взаимоотношений организации (предприятия) с обслуживающим коммерческим банком
10. Анализ финансового состояния организации (предприятия)

ТРЕБОВАНИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

Работа выполняется по заданиям на отдельных листах формата А4 (210-297), на одной стороне листа, которые должны быть сброшюрованы в следующей последовательности: титульный лист, содержание работы. Текст должен быть выполнен печатным способом с использованием компьютера и принтера, шрифт TimesNew Roman черного цвета. Строки разделяются полуторным (1,5) интервалом. Шрифт: размер (кегель) – 14 с выравниваем по ширине, в таблицах кегль 12.

Поля страницы: правое - 10 мм; левое - 20 мм; верхнее и нижнее - 20 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым и равен по всему тексту 1,25 см; интервал перед и после абзаца — 0 пунктов.

Функция переноса обязательна.

Текст работы должен иметь сплошную нумерацию страниц. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист включается в общую нумерацию страниц работы, но номер на нем не проставляется. Перенос слов на титульном листе не допускается. Точка в конце предложений не ставится.

В работе следует использовать сокращения русских слов и словосочетаний по ГОСТ 7.12. Необходимо избегать разнобоя в сокращениях в тексте, таблицах (например: г., гг.). Буква «ё» при наборе не употребляется. В соответствии с правилами русского языка должны ставиться дефисы (-), тире (—) и соединительные тире (–). Дефис никогда не отделяется пробелами: все-таки, финансово-экономический, компакт-диск. Тире, напротив, должно отделяться пробелами с обеих сторон: «Конъюнктура — это совокупность условий ...». Неразрывный пробел перед тире тем более уместен, что в середине предложения тире не должно переходить на следующую строку и начинать ее. Соединительное тире, или знак «минус», ставится обычно между цифрами для обозначения периода «от... до»: 2000–2008 гг., 8–10 км/ч, пять–шесть минут, и тоже не отделяется пробелами. Точка, запятая, двоеточие, точка с запятой, восклицательный и вопросительный знаки, знак процента, градуса, минуты, секунды не отделяются пробелами от предшествующего слова или цифры. Знаки номера (№) и слово «страница» (с.) отделяются от идущей за ними цифры пробелом. Число от размерности отделяется неразрывным пробелом: 3 км, 2012 г., XIX–XX вв. Всегда отделяются пробелом инициалы от фамилии и инициалы друг от друга, а также делаются пробелы в сокращениях типа «и т.д.». Кавычки набираются в виде «елочек». Кавычки и скобки набираются вплотную к слову, без пробелов.

Текст заголовка печатается гарнитурой Times New Roman. Кегль – 14 пт., начертание – полужирное, Расстояние между заголовками главы, пунктов и текстом должно быть равно 1,5 интервалам. Расстояние между последней строкой текста и последующим заголовком подраздела – 1,5 интервала. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Приложения могут располагаться в тексте основной части отчета или в конце текстового материала. Все приложения должны быть пронумерованы.

Иллюстрации. Все иллюстрации (фотографии, схемы, графики, чертежи и т. д.) именуется рисунками. Рисунки, чертежи, схемы, графики, фотографии, как в тексте работы, так и в приложении должны быть выполнены на стандартных листах

белой бумаги. Рисунки нумеруют (если их в курсовой работе более одного) сквозной нумерацией в пределах всей курсовой работы (до приложений к ней) арабскими цифрами. Единственная иллюстрация в работе не нумеруется. Каждый рисунок должен сопровождаться подписью. Подписи к иллюстрациям делаются с лицевой стороны и составляют в следующем порядке: - условное сокращение название иллюстрации – «рис.»; - ее порядковый номер арабскими цифрами; - название иллюстрации. Название иллюстрации всегда начинают с прописной буквы. В конце названия точки не ставят. Размещают название под рисунком, например:



Рис. 5. Центральный вход в «Диснейленд» (г. Анахайм)

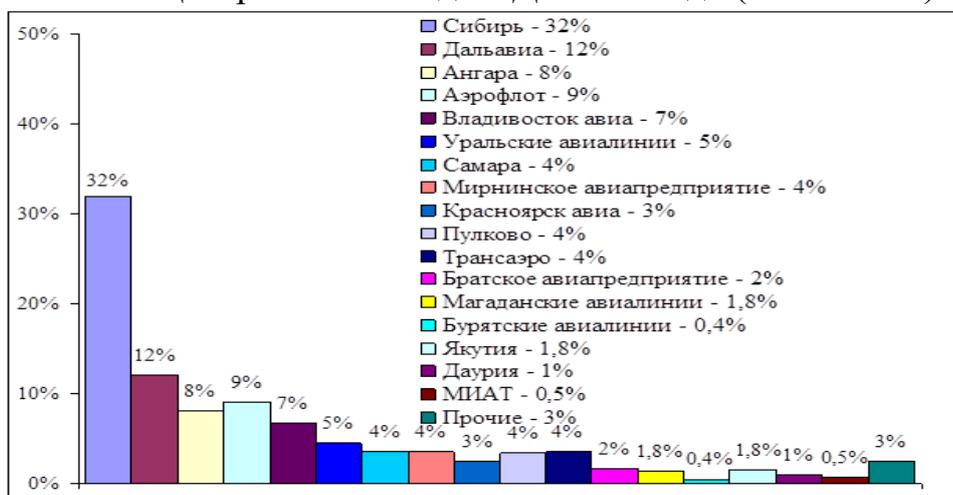


Рис. 6. Доля авиаперевозчиков на рынке пассажирских перевозок (аэропорт Иркутск)

При необходимости приводят под рисунком (выше его наименования) поясняющие данные (условные обозначения, масштабные ориентиры и др.). Рисунки должны размещаться сразу после ссылки на них в тексте курсовой работы. Первую ссылку обозначают: (рис. 5), вторую – (см. рис. 5). Расположение рисунков должно позволять рассматривать их без поворота дипломной работы, а если это невозможно сделать, то с поворотом по часовой стрелке. Надписи на рисунках выполняют чертежным шрифтом. Рукопись, рисунки, таблицы, формулы должны быть без пометок, карандашных исправлений, пятен, трещин и загибов. Надбивка буквы на букву и дорисовка не допускаются.

Графическое оформление курсовой работы может быть представлено в виде графиков, диаграмм, схем и т.д.

Графики - наиболее простой способ передачи содержания определенного практического материала, показ характера изменения процесса, явления и т.п.

При использовании таблиц и схем их границы не должны выходить за границы основного текста. Значение параметра «высота и ширина ячейки» не должно быть отрицательным. Используется шрифт основного текста, размер шрифта на два–три пункта меньше, чем у основного текста (11–12 пт.)

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Каждая таблица должна иметь номер и название (без сокращений). Над правым верхним углом таблицы помещают надпись «Таблица» с указанием ее порядкового номера без точки. На следующей строке дают заголовок таблицы. Точку в конце названия таблицы не ставят, например:

Образец оформления

Таблица 2

Показатели экономической эффективности тура «Северные краски заповедного Байкала»

Обозначение и наименование показателя	Расчет по формуле	Сумма
$O_{кр}$ - критический объем производства	$O_{кр} = Z_{пост} / MD$	3 тур путевки
$OB_{кр}$ - критический объем выручки	$OB_{кр} = Z_{пост} / (MD / Ц)$	32 089 руб.
$Z_{пост\ кр}$ - критический уровень постоянных затрат	$Z_{пост\ кр} = O_{кр} * MD$	18 225 руб.

Заголовки граф таблиц должны начинаться с прописных букв, подзаголовки - со строчных, если они составляют одно предложение с заголовком, и с прописных, если они самостоятельные. Например: заголовок «Корреспонденция счетов», а подзаголовки: «дебет» и «кредит». Заголовки и подзаголовки граф можно выполнять в отличие от текста курсовой работы через один интервал. Не рекомендуется включать в таблицу графу «Номера по порядку». Примечания к таблице размещают непосредственно под ней. Если в тексте формулируется положение, подтверждающее или иллюстрируемое таблицей, необходимо дать на нее ссылку. В этом случае указывают ее полный номер и слово «Таблица» пишут в сокращенном виде в скобках, например: (табл. 2). Повторные ссылки на таблицы следует давать с сокращенным словом «смотри», например: (см. табл. 2). Таблицу желательно помещать после первого упоминания о ней в тексте, удобно для чтения без поворота курсовой работы. Если такое размещение не возможно, таблицу располагают так, чтобы для ее чтения надо было повернуть курсовую работу по часовой стрелке. Размеры таблицы, как правило, не должны превышать стандартного листа бумаги. Если она не размещается на таком формате, то ее переносят на следующую страницу. Если на второй странице таблица не заканчивается, то ставят, заголовок «Продолжение

табл.» с указанием номера, заглавие таблицы на новой странице - не повторяют. В этом случае пронумеровывают графы ниже их заголовков (подзаголовков) и повторяют эту нумерацию на следующей странице вместо заголовка таблицы

Образец оформления

Продолжение таблицы 2

Обозначение и наименование показателя	Расчет по формуле	Сумма
Ц _{кр} - критическая цена реализации на единицу тур-продукта:	$C_{кр} = Z_{пост} / O_{кр} + Z_{пер}$	11 913 руб.
Р _{затрат} – рентабельность затрат	$R_{затрат} = ЧП / Z_{общ}$	21,9 %
Р _{продаж} – рентабельность продаж	$R_{продаж} = ЧП / В_{общ}$	18 %
ЧП - чистая прибыль	$ЧП = БП - НС$	42 915 руб.

и продолжают таблицу, повторив ее шапку (названия столбцов) В графиках таблиц нельзя оставлять свободные места: если данные отсутствуют, надо ставить тире. При заполнении табличных столбцов текстом, точку в конце текста не ставят. Дробные числа в таблицах приводят в виде десятичных дробей. При этом числовые значения в пределах одной графы должны иметь одинаковое количество десятичных знаков (также и в том случае, когда после целого числа следуют нули, например: 30,0 или 30.00). Показатели могут даваться через тире (10-20; 50-60 и т.д.), с математическими знаками (>5;<10 и т.д.). Расстояние между строками должно быть равно 1,0 интервала шрифт 12.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф - со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте.

Образец оформления титульного листа дневника

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»
Институт мировой экономики и международных отношений
ЦК сервиса и рекреации

ДНЕВНИК ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

(преддипломной)

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Базовая подготовка

- ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг
- ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей
- ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
- ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта
- ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Студент группы _____

(ФИО студента)

Иркутск 20____

Образец оформления приказа

(Наименование предприятия)

ПРИКАЗ

№ _____

_____ (Дата)

О принятии студента на практику

На основании договора о прохождении практики

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Принять для прохождения производственной практики (преддипломной) практики студента Байкальского государственного университета с _____ по _____

_____ (ФИО студента)

2. Назначить руководителем производственной практики (преддипломной) на предприятии

_____ (Должность)

_____ (ФИО руководителя практики на предприятии)

М.П.

_____ (ФИО, должность руководителя предприятия)

_____ (Подпись)

Образец оформления характеристики с предприятия

ХАРАКТЕРИСТИКА
на студента Байкальского государственного университета

(ФИО студента)
проходившего производственную практику (преддипломную)
с _____ по _____ 20__ г.

В _____
(наименование предприятия)

(юридический адрес предприятия)

Во время прохождения производственной практики (преддипломной) студент выполнял следующие виды работ (функции):

проявил следующие знания, умения, способности:

зарекомендовал(а) себя:

Руководитель практики от предприятия _____
(подпись) _____ (ФИО)

М.П.

Образец оформления отзыва руководителя практики от университета

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ
на студента Байкальского государственного университета**

_____ (ФИО студента)
проходившего практику с _____ по _____ 20__ г.

В _____
(наименование предприятия)

_____ (юридический адрес предприятия)

За время прохождения производственной практики (преддипломной) на предприятии студент колледжа выполнил основные виды профессиональной деятельности, в результате которых им были освоены следующие компетенции:

Профессиональные и общие компетенции	Освоение компетенции
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 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.	

Руководитель практики от университета _____

(подпись)

_____ (ФИО)

Образец оформления бланка оценки выполненных работ

ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ НА ПРАКТИКЕ

(Фамилия, Имя, Отчество студента полностью)

Обучающийся (аяся) на 3 курсе по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в ФГБОУ ВО «БГУ», Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации успешно прошел (а) производственную практику (преддипломную) по профессиональным модулям:

ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг

ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей

ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта

ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих в объеме 144 часа с «__» _____ по «__» _____ 20__ г.

В _____

(наименование предприятия)

(юридический адрес предприятия)

Виды и качество выполнения работ студентом на практике

Дата	Кол-во часов	Виды работ, выполненные студентом на практике, освоенные компетенции	Оценка руководителя практики от предприятия	Оценка руководителя практики от колледжа
		Ознакомление с предприятием Изучение организационной структуры организации, ее Устава, наличие и порядка лицензирования основных видов ее деятельности. ОК 1 – ОК 9; ПК 1.1, ПК 3.1		
		Проведение анализа учредительных документов, регламентирующих деятельность организации (положения, инструкции, должностные обязанности, нормативы и т.д.). ОК 1 – ОК 9; ПК 4.1, ПК 4.2		
		Изучение функциональной структуры организации, области ответственности линейных и функциональных подразделений, ее основные цели, задачи, специализацию. Изучение структуры филиалов и их роль в функционировании организации ОК 1 – ОК 9; ПК 1.5, ПК 1.7, ПК 2.6, ПК 4.3		

		Изучение структуры службы приема и размещения, графика работы. Функциональных обязанностей сотрудников служб. ОК 1 – ОК 9; ПК 1.1, ПК 2.5, ПК 3.1		
		Изучение должностных обязанности работников гостиницы, нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правил предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности. ОК 1 – ОК 9; ПК 3.1, ПК 4.1- ПК 4.3		
		Ознакомление с функциональными обязанностями менеджера по бронированию. Освоение правил организации предоставления гостиничных услуг. Ознакомление с правилами учета и хранения отчетных данных. ОК 1 – ОК 9; ПК 1.1, ПК 2.5, ПК 3.1		
		Изучить способы ведение деловой документации. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони. Применение на практике видов и способов бронирования. Использование системы скидок.. ОК 4; ПК 1.2, ПК 2.5, ПК 3.1		
		Изучить использование средств программного обеспечения, современных информационных технологий в процессе бронирования. ОК 1 – ОК 9; ПК 1.2, ПК 2.5, ПК 3.1		
		Изучить систему показателей и особенности формирования финансовых результатов организации (гостиничного предприятия), проанализировать прибыль от продаж, прибыль до налогообложения, чистую прибыль, динамику показателей за ряд лет. Анализ данных проводится за последние два-три года. Необходимо охарактеризовать динамику основных финансовых показателей организации (предприятия). Выявить факторы, влияющие на прибыль от продаж а также систему показателей рентабельности. Изучить тарифы и скидки, применяемые в гостинице, программы ло-		

		<p>яльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов.</p> <p>Ознакомиться с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.).</p> <p>Изучить ассортиментную политику, изучение спроса потребителей на услуги предприятия ОК 1 – ОК 9, ПК 3.2, ПК 3.3</p>		
		<p>Провести анализ качества обслуживания в гостинице, системы оценки удовлетворённости гостей.</p> <p>Ознакомиться с информационным обеспечением и коммуникационной политикой предприятия.</p> <p>Провести оценку качества услуг, оценку обслуживаемого сегмента потребителей ОК 1 – ОК 9; ПК 1.6</p>		

Итоговая оценка по производственной практики (преддипломной) _____

Руководитель практики от предприятия _____

(подпись) (ФИО)

Руководитель практики от университета _____

(подпись) (ФИО)

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

ФИО

Обучающийся (аяся) на 3 курсе по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис ФГБОУ ВО «БГУ», Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации успешно прошел (а) **производственную практику (преддипломную)** по профессиональным модулям ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг; ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей; ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания; ПМ 04 Продажи гостиничного продукта; ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих в объеме 144 часа с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

В

наименование организации, юридический адрес

Виды и качество выполнения работ

Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество (оценка) выполнения работ в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика
Изучение организационной структуры организации, ее Устава, наличие и порядка лицензирования основных видов ее деятельности.	
Проведение анализа учредительных документов, регламентирующих деятельность организации (положения, инструкции, должностные обязанности, нормативы и т.д.).	
Изучение функциональной структуры организации, области ответственности линейных и функциональных подразделений, ее основные цели, задачи, специализацию. Изучение структуры филиалов и их роль в функционировании организации.	
Изучение структуры службы приема и размещения, графика работы. Функциональных обязанностей сотрудников служб.	
Изучение должностных обязанности работников гостиницы, нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правил предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности.	
Ознакомление с функциональными обязанностями менеджера по бронированию. Освоение правил организации предоставления гостиничных услуг. Ознакомление с правилами учета и хранения отчетных данных.	
Изучить способы ведения деловой документации. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони. Применение на практике видов и способов бронирования. Использование системы скидок.	
Изучить использование средств программного обеспечения, современных информационных технологий в процессе бронирования.	
Изучить систему показателей и особенности формирования финансовых результатов организации (гостиничного предприятия), проанализировать прибыль от продаж, прибыль до налогообложения, чистую прибыль, динамику показателей за ряд лет. Анализ данных проводится за последние два-три года. Необходимо охарактеризовать динамику основных финансовых	

<p>показателей организации (предприятия). Выявить факторы, влияющие на прибыль от продаж а также систему показателей рентабельности.</p> <p>Изучить тарифы и скидки, применяемые в гостинице, программы лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов.</p> <p>Ознакомиться с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.).</p> <p>Изучить ассортиментную политику, изучение спроса потребителей на услуги предприятия</p>	
<p>Провести анализ качества обслуживания в гостинице, системы оценки удовлетворённости гостей.</p> <p>Ознакомиться с информационным обеспечением и коммуникационной политикой предприятия.</p> <p>Провести оценку качества услуг, оценку обслуживаемого сегмента потребителей</p>	

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики (преддипломной) (самостоятельность, активность и инициатива студента, исполнительская дисциплина, ответственность)

Профессиональный модуль ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг

_____(освоен/не освоен с оценкой)

Профессиональный модуль ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей

_____(освоен/не освоен с оценкой)

Профессиональный модуль ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

_____(освоен/не освоен с оценкой)

Профессиональный модуль ПМ 04 Продажи гостиничного продукта

_____(освоен/не освоен с оценкой)

ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

_____(освоен/не освоен с оценкой)

Дата «__»_____20__ г.

Подпись руководителя практики:

_____/преподаватель Казачкова О.П.

Подпись ответственного лица организации (базы практики):

_____/_____
 ФИО, должность