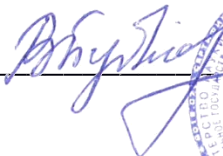
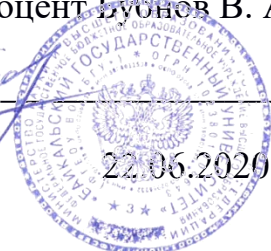


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

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



22.06.2020 г.

Дата актуализации: 31.08.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
Базовая подготовка

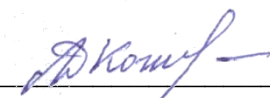
Иркутск 2020

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки и рабочей программы профессиональных модулей:

- ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей;
- ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- ПМ.04 Продажи гостиничного продукта и соответствующих профессиональных компетенций.

Согласовано:

Методист

 А. Д. Кожевникова

Разработал преподаватель:
Казачкова О.П.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	8
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	9
4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	21
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	27
6. ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТУ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	31

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место учебной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Рабочая программа учебной практики является частью рабочей программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС 3+ по специальности СПО 43.02.01 Гостиничный сервис базовой подготовки и рабочей программы профессиональных модулей:

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей;

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания;

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта и соответствующих профессиональных компетенций:

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей;

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;

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

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;

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

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

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

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.2. Цели и задачи учебной практики

Овладение видом профессиональной деятельности в рамках рабочей профессии «Портъе».

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения учебной практики должен:

иметь практический опыт:

- 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 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:

- 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 учебной практики

Всего – 10 недель, 360 часов

включая в себя по:

ПМ.02 – 216 часов (3, 4 семестр);

ПМ.03 – 72 часа (4 семестр);

ПМ.04 – 72 часа (4 семестр).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение **общих компетенций**:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, 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.

Освоение **профессиональных компетенций**:

Код	Наименование результата обучения
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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Учебная практика, часов	Сроки проведения
ПК 2.1. – ПК 2.6	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	216	
	МДК. 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	72	4 сем
	МДК. 02.02. Этика и психология общения в ситуациях гостеприимства	72	3 сем
	МДК. 02.03. Основы индустрии гостеприимства	72	3 сем
ПК 3.1. – ПК 3.4.	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	72	
	МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	36	4 сем
	МДК 03.02 Организация питания гостей	36	
ПК 4.1. – ПК 4.4	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	72	
	МДК 04.01. Организация продаж гостиничного продукта	54	4 сем
	МДК 04. 02. Рекламная деятельность	18	
Итого		360	

3.2. Содержание учебной практики

Вид деятельности	Наименование МДК с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Количество часов (недель)
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
	Тема 1. Дополнительные услуги в гостинице.	1. Ознакомление с порядком оказания услуги размещения и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, предоставлению услуг бизнес-центра, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного и транспортного обслуживания.	1. Классификация дополнительных услуг. 2. Прачечная в гостинице, ее важность и значимость в обслуживании гостей. 3. Химическая чистка как важная дополнительная услуга гостиницы. Заполнение бланков бланк заказа на услуги прачечной-химчистки. 4. Отработка технологии выполнения гостевых заказов на услуги прачечной – химчистки гостиницы. 5. Организация SPA-центра в отеле 6. Экскурсионные услуги 7. Транспортные услуги гостиницы	6 часов
	Тема 2. Технология выполнения различных видов уборочных работ.	2. Ознакомление с порядком уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 3. Ознакомление с порядком оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	1. Организации уборочных работ. Принципы, категории. 2. Статус номеров, очередность уборки жилых номеров. 3. Подготовка номеров к заселению, распределение персонала. 4. Генеральная уборка гостевых номеров, отработка навыков. 5. Уборка санитарных узлов общего пользования. 6. Графики уборки гостевых номеров, составление графиков. 7. Стандарты качества уборки в различных гостиницах. 8. Горничная, ее роль в работе гостиницы. Производительность труда горничной. 9. Участие в оформлении документов по приемке номеров после выезда гостя. 10. Ознакомление с обязанностями горничной, старшей горничной при переводе гостей из одного номера в другой.	12 часов

Тема 3. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	4. Ознакомление с порядком предоставления услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих	1. Изучение правил обеспечения безопасности проживающих и их имущества в гостинице. 2. Ознакомление с порядком хранения вещей и ценностей гостей отеля. 3. Ознакомление с правилами хранения вещей, багажа в камере хранения. 4. Сейфы, депозитные ячейки в гостинице. Изучение правил их использования и эксплуатации.	6 часов
Тема 4. Материально-технические запасы в хозяйственной службе	5. Ознакомление с порядком проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнения инвентаризационных ведомостей, составления актов на списание инвентаря и оборудования	1. Типы белья в гостинице, его комплектация. 2. Ознакомление с инвентарным контролем над бельем, с методами инвентаризации. 3. Значимость и типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств. 3. Ознакомление с инвентарным контролем и выдачей чистящих, моющих и дезинфицирующих средств. 4. Работа с униформой в хозяйственной службе. 5. Ознакомление с основными способами закупки и хранения чистящих, моющих и дезинфицирующих средств. 6. Изучение принципов комплектации гостевых принадлежностей. 7. Инвентарный контроль и работа с техническими средствами в хозяйственной службе. 8. Ознакомление с порядком составления актов на списание инвентаря и оборудования.	6 часов
Тема 5. Безопасность в гостинице	6. Ознакомление с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии.	1. Безопасность в гостинице, виды безопасности. 2. Психофизиологическая нагрузка на персонал гостиницы. 3. Изучение особенностей психологической нагрузки при работе в гостинице. 4. Химические и биологические факторы риска в гостинице. 5. Охрана труда в гостинице. Производственная санитария и гигиена в гостинице. 6. Изучение правил пожарной безопасности в гостинице.	6 часов
			36 часов

МДК. 03.02 Организация питания гостей			
Тема 1. Общая характеристика предприятий общественного питания	1. Ознакомление с должностной инструкцией метрдотеля (администратора зала), требованиями к этой должности.	1. Ознакомление с основными категориями обслуживающего персонала в данной организации. 2. Изучение должностных инструкций. 3. Изучение опыта работы метрдотеля. 4. Ознакомление с особенностями профессиональных требований в зависимости от квалификационных разрядов.	3 часа
Тема 2. Этапы организации обслуживания.	2. Ознакомление с порядком проведения инструктажа персонала перед открытием торгового зала: проверка метрдотелем готовности зала, бара и персонала к обслуживанию.	1. Совершенствование навыков обслуживания посетителей в залах предприятия: встреча и размещение гостей за столиками. 2. Предложение меню и карты вин, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков, до сервировки стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство. 3. Освоение методов подачи блюд: французский («в обнос»), английский (с применением приставного стола), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский, немецкий, комбинирование этих методов. 4. Отработка навыков подачи блюд, закусок при индивидуальном, и групповом обслуживании. Порядок замены использованной посуды и приборов, до сервировки стола. 5. Совершенствование навыков подачи горячих закусок, супов, горячих блюд. Подготовка стола для подачи десерта. Совершенствование навыков подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов, ягод, горячих напитков, кондитерских изделий. Освоение специальных приемов работы официанта по повышению эффективности продаж. Ответственность официанта за соблюдением норм выхода и оформления блюд. 6. Совершенствование навыков расчета с посетителями в зависимости от существующей на базе практики формы расчета). 7. Уборка столов после обслуживания.	12 часов
Тема 3. Обслуживание в гостиничных номерах	3. Ознакомление с порядком предоставления услуги питания в номерах (room-service),	1. Служба room-service. Ознакомление со специальными правилами обслуживания гостей в номерах. 2. Изучение регламента процесса организация обслуживания	6 часов

	комплектования сервировочной тележки, сервировки столов.	гостей в гостиничных номерах. 3. Ознакомление со способами и приемами комплектования сервировочной тележки, сервировки столов.	
Тема 4. Банкеты и приемы	4. Составление вариантов меню для банкетов и приемов, специальных форм обслуживания с учетом характера мероприятия, времени его проведения, состава гостей, их количества, наличия продуктов, пожеланий заказчика, установленной суммы на 1 гостя; составление счета за обслуживание. 5. Ознакомление с книгой учета заказов; порядком приема и оформления заказов на организацию и обслуживание банкетов; подготовкой и проведением банкетов, торжеств, различных видов кейтеринга (при наличии на базах).	1. Участие в приеме заказов на обслуживание торжеств и составление меню заказа. Ознакомление с правами и обязанностями заказчика, с возможными схемами рассадки гостей по протоколу. 2. Отработка основных этапов подготовки к проведению банкетов: определение количества обслуживающего персонала, расчет необходимого количества столов для банкета, посуды, приборов, белья. Составление заявки на производство, в сервис-бар, сервисную, бельевую. 3. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Владение приемами расстановки столов согласно протокола, накрытия их скатертями и оформления «юбкой», сервировки стола (включая синхронную) и оформления его цветами, национальными флажками и другими атрибутами. Размещение на столе кувертных карточек и меню. Участие в инструктаже и тренинге перед обслуживанием банкета. 4. Владение навыками подачи аперитива. Отработка навыков синхронной подачи продукции сервис-бара, холодных и горячих закусок, супов и горячих блюд. Подготовка стола к подаче десерта. Освоение навыков подачи десерта, шампанского, табачных изделий и горячих напитков. 5. Владение навыками сбора использованной посуды и приборов и замены их чистыми. Уборки зала после банкета.	9 часов
Тема 5. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах	6. Ознакомление с организацией обслуживания специальных мероприятий: по типу «шведский стол», выездных, при проведении конференций, семинаров, культурно-массовых мероприятий.	1. Участие в приеме заказов на обслуживание специальных мероприятий: по типу «шведский стол», выездных, при проведении конференций, семинаров, культурно-массовых мероприятий и составление меню заказа. 2. Ознакомление с правами и обязанностями заказчика, с возможными схемами рассадки гостей по протоколу. 3. Отработка основных этапов подготовки к проведению мероприятий: определение количества обслуживающего персонала, расчет необходимого количества столов для банкета, посуды,	6 часов

			приборов, белья. 4. Составление заявки на производство, в сервис -бар, сервисную, бельевую.	
				36 часов
				Итого по модулю: 72 часа
	МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей			
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	<p>Тема 1.1. Основные функции и состав службы приема и размещения</p> <p>Тема 2.1 Законодательные основы гостиничного хозяйства в деятельности службы приема и размещения</p> <p>Тема 3.3 Заезд, размещение и регистрация гостей</p> <p>Тема 3.2 Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах</p> <p>Тема 3.4 Назначение номера. Гости отеля и их особенности</p> <p>Тема 3.5 Особенности размещения и регистрации туристских групп в отеле</p> <p>Тема 3.7 Порядок и виды расчетов с гостями</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. 2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. 3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. 4. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. 5. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить структуру службы приема и размещения, график работы. Функциональные обязанности сотрудников служб. 2. Изучить организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен. 3. Изучить профессиональные стандарты сотрудника службы. 4. Изучить должностные обязанности работников гостиницы, нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правила предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности. 5. Изучить структуру соподчинения работников гостиницы. 6. Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. 7. Изучить тарифы и скидки, применяемые в гостинице, программы лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов. 8. Ознакомиться и изучить с порядком регистрации по прибытию. Ознакомиться с порядком регистрации и учета граждан РФ и иностранных граждан. 9. Изучить порядок назначения номера, выявление предпочтений гостя. 10. Ознакомиться с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.). 11. Изучить порядок осуществления различных процедур оплаты (наличный расчет, кредитной картой, безналичный 	72 часа

	<p>Тема 4.1 Особенности предоставления основных и дополнительных услуг и взаимодействие службы приема и размещения со службами по обслуживанию гостей</p> <p>Тема 4.4 Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда</p> <p>Тема 5.2 Ночной аудит</p> <p>Тема 6.1 Основные показатели деятельности гостиницы</p> <p>Тема 7.1 Процедура выписки гостя</p> <p>Тема 9.2 Управление конфликтом. Технология работы с гостевыми жалобами</p> <p>Тема 10.1 Охрана труда и техника безопасности в гостинице</p>		<p>расчет, экспресс-оплата). Ознакомится 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. Освоить правила продления проживания и перевода гостя из одного номера в другой.</p> <p>14. Изучить основные функции и правила проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.</p> <p>15. Отработать навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучить режим работы сервисных служб.</p> <p>16. Отработать навыки взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда, питания, транспортной и др.</p> <p>17. Освоить процедуру выписки гостей и окончательного расчета, оформления выезда.</p> <p>18. Изучить особенности приема и обслуживания туристских групп в гостинице, особенности обслуживания VIP гостей, корпоративных клиентов</p> <p>19. Ознакомиться с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии.</p>	
--	---	--	---	--

МДК 02.02. Этика и психология общения в ситуациях гостеприимства				
	<p>Тема 1. Предмет, задачи и методы психологии и этики делового общения</p> <p>Тема 2. Личность. Типология личности</p> <p>Тема 2.1. Психология общения. Содержание, функции и виды общения</p> <p>Тема 2.2. Структура общения; коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения. Невербальное общение.</p> <p>Тема 3.2. Психология больших социальных групп</p> <p>Тема 3.4. Психология межгрупповых отношений.</p> <p>Тема 4.1. Стресс и пути выхода из стресса</p> <p>Тема 5.3. Социальная психология конфликта</p>	<p>1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p> <p>2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p> <p>3. Анализ эффективности работы подразделения, предложение мероприятий по совершенствованию работы.</p>	<p>1. Ознакомиться с правилами использования этики делового общения.</p> <p>2. Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей.</p> <p>3. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами.</p> <p>4. Изучить основные функции и правила проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.</p> <p>5. Провести анализ качества обслуживания в гостинице, системы оценки удовлетворённости гостей.</p>	72 часа
МДК 02.03. Основы индустрии гостеприимства				
	<p>Тема 1. Индустрия гостеприимства и ее</p>	<p>1. Ознакомление с особенностями работы предприя-</p>	<p>1. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Внутренние и внешние факторы развития предприятия</p>	72 часа

	<p>роль в сфере туризма. Основные понятия и определения индустрии гостеприимства</p> <p>Тема 3.1 Типы гостиничных предприятий и их классификация</p> <p>Тема 3.2 Международные системы классификации средств размещения. Классификация гостиниц в России</p> <p>Тема 4.1 Современные тенденции управления в индустрии гостеприимства</p> <p>Тема 4.2 Структура гостиничного предприятия. Службы гостиниц и их функции</p> <p>Тема 5.1 Функции, типы предприятий общественного питания, их роль в индустрии гостеприимства.</p>	<p>тия гостеприимства. Внутренние и внешние факторы развития.</p> <p>2. Определение типа гостиничного предприятия, его категорию.</p> <p>3. Изучение соответствия требованиям категории, критериям балльной оценки гостиниц и других средств размещения, данного гостиничного предприятия.</p> <p>4. Изучение организационной структуры управления предприятием гостеприимства.</p> <p>5. Изучение функциональных подразделений гостиничного предприятия, их функции.</p> <p>6. Ознакомление с организацией и условиями обслуживания питанием на предприятии гостиничного сервиса.</p>	<p>гостеприимства.</p> <p>2. Параметры классификации коллективных средств размещения. Типы гостиниц и их классификация.</p> <p>3. Порядок прохождения классификации, экспертная оценка соответствия требованиям категории, критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения.</p> <p>4. Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление.</p> <p>5. Определение организационной структуры. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства.</p> <p>6. Виды функциональных подразделений гостиничного предприятия. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам.</p> <p>7. Организация обслуживания питанием в гостиницах. Условия питания.</p>	
Итого по модулю: 216 часов				

МДК 04.01. Организация продаж гостиничного продукта				
ПМ.04 Продажи гостиничного продукта	Тема 1.1 Концепции развития рыночных отношений.	1. Ознакомление с предприятием гостиничного сервиса: формой собственности, местонахождением, номерным фондом, интерьером, экстерьером	Состояние современного рынка гостиничных услуг. Требования, предъявляемые к зданиям, интерьеру, экстерьеру гостиничного предприятия.	6 часов
	Тема 2.1. Объекты маркетинговой деятельности Тема 2.2 Субъекты маркетинговой деятельности. Тема 2.3 Маркетинговая среда.	2. Ознакомление с информационным обеспечением и коммуникационной политикой предприятия. 3. Ознакомление с видами информации, используемой предприятием, коммуникационными процессами, их организацией. 4. Ознакомление с организацией обмена информацией в предприятии. 5. Изучение коммуникаций для внутреннего управленческого процесса, для общения с потребителем. 6. Изучение и характеристика методов продвижения и средств продвижения, используемых предприятием.	Процесс маркетинговых исследований. Маркетинговая информация: назначение, виды, источники. Методы маркетинговых исследований.	12 часов
	Тема.2.4 Конкурентная среда. Тема 2.5 Средства маркетинга.	7. Ознакомление с ассортиментной политикой: основными услугами, продуктами предприятия, дополнительными услугами, сопутствующими услугами. 8. Изучение спроса потреби-	Ассортиментная политика предприятия. Мультиатрибутивная модель товара. Изучение и прогнозирование спроса на продукцию предприятия гостиничного сервиса	18 часов

		телей на услуги предприятия: выделение услуг предприятия, пользующихся спросом и не пользующихся спросом, анализ причин изменения спроса на услуги в различные периоды, сезоны.		
	Тема 2.6. Ценовая политика Тема 2.7. Сбытовая политика предприятий торговли Тема 2.8. Методы маркетинга	9. Характеристика комплекса маркетинга предприятия гостиничного сервиса. 10. Ознакомление и оценка продукта предприятия. 11. Оценка качества услуг. 12. Ознакомление и оценка цен предприятия. 13. Ознакомление и оценка сбытовой политики предприятия. 14. Сравнительный анализ конкурентоспособности предприятия	Структура маркетинговой деятельности. Товарная политика предприятия гостиничного предприятия. Ценовая политика. Сбытовая политика предприятия гостиничного предприятия. Конкурентная среда.	12 часов
	Тема 2.10. Маркетинговые исследования рынка Тема 2.11. Стратегия и планирование маркетинга	15. Оценка обслуживаемого сегмента потребителей. 16. Ознакомление с основным контингентом потребителей предприятия. 17. Анализ и оценка обслуживаемого сегмента потребителей предприятия. 18. Формирование заключения о постоянстве обслуживаемого контингента потребителей.	Сегментация рынка. Критерии оценки сегмента. Выбор целевого сегмента.	6 часов
МДК 04. 02. Рекламная деятельность				

	<p>Тема 1 Цели и задачи рекламной деятельности</p> <p>Тема 2 Психология рекламы</p> <p>Тема 3 Рекламные средства</p> <p>Тема 4 Организация рекламы в гостинице</p> <p>Тема 5 Рекламные мероприятия</p> <p>Тема 6 Эффективность рекламной деятельности</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оценка рекламной деятельности предприятия. 2. Характеристика рекламной деятельности предприятия гостиничного сервиса. 3. Ознакомление с подходом к организации рекламной деятельности предприятия. 4. Анализ средств рекламы, используемых предприятием гостиничного сервиса. 5. Анализ рекламных мероприятий, организуемых гостиницей и их эффективности. 6. Анализ соответствия рекламной деятельности гостиницы законодательству о рекламе. 	<p>Коммуникационная политика предприятия гостиничного сервиса.</p> <p>Специфика рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта.</p> <p>Интерьер гостиницы, как средство рекламы</p> <p>Правовые основы рекламной деятельности.</p> <p>Понятие и характеристика средств рекламы.</p> <p>Планирование, организация и проведение рекламных мероприятий.</p>	<p>18 часов</p>
72 часа				
ИТОГО: 360 часов				

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

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

- положение об учебной и производственной практике обучающегося, осваивающих основные профессиональные образовательные программы СПО;
- программа учебной практики;
- договор с организацией на организацию и проведение практики;
- приказ о назначении руководителя практики от образовательного учреждения;
- приказ о распределении обучающихся по местам практики;
- график проведения практики;
- график консультаций.

По результатам практики обучающийся должен заполнить дневник и написать отчет. Дневник должен быть заполненный, с кратким изложением проводимых видов работ, с характеристикой от работодателя на проходившего практику обучающегося. Письменный отчет о прохождении практики должен состоять из подробного отчета (согласно заданий на практику) о выполнении работ и приложений, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Студент в один из последних дней практики сдает зачет и защищает отчет по практике на базе организации, участвующей в проведении практики.

Оценка работы студента на практике основывается на отзыве руководителя практики от организации, оформлении и содержании отчёта, ответах на вопросы, деятельности в период практики.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Реализация программы учебной практики предполагает наличие баз практики по городу Иркутску. С руководителями баз практики заключаются договора, студенты направляются для прохождения практики, согласно графиков, и при наличии направлений от учебного заведения.

Оборудование рабочих мест на предприятиях практики:

- гостиничное оборудование и инвентарь, служебные помещения;
- инструкции по технике безопасности и охране труда;
- правила противопожарной безопасности;
- уборочный инвентарь и оборудование;
- должностные инструкции;
- стандарты;
- необходимое для выполнения заданий методическое обеспечение.

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. 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.
9. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, <http://www.consultant.ru/>
10. ГОСТ 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
11. ГОСТ Р 52113- 2003. Услуги населению Номенклатура показателей качества.
12. ГОСТ 30524-2013. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу
13. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.2645-10
14. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
15. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
16. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

17. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.
18. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
19. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания
20. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
21. ГОСТ Р 56746-2015/ISO/TS 22002-2:2013 Программы предварительных требований по безопасности пищевой продукции. Часть 2. Общественное питание.
22. ГОСТ Р 56766-2015 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации.
23. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.2645-10
24. ГОСТ 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
25. 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:

26. 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.
27. Бахматов, С.А. Маркетинг туризма : учеб. пособие для вузов : - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 401 с.
28. Блюм А.М. Рекламная деятельность : учебное пособие / Блюм А.М.-Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.- 93 с.
29. 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.
30. 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.
31. Брашнов Д. Г. Гостиничный сервис и туризм : учеб. пособие / М.: Альфа-М Издательский Дом, 2014. – 348 с
32. 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>
33. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корио-

нова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.htm>

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

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

36. 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.

37. 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>

38. 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.

39. Ржепка, Э. А. Специфика протокола: индустрия гостеприимства : учеб 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>.

40. 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»

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

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

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

44. 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>

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

46. 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:

47. 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.

48. 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.

49. 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>

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

51. 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:

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

4.4. Требования к руководителям практики

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

- наличие высшего профессионального 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 3 года;

Нести ответственность за освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций.

Требования к руководителям практики **от организаций**:

- наличие средне-специального и высшего профессионального образования по профилю специальности;

- наличие практического опыта по профилю не менее 3 лет;

- умение оказывать квалифицированную помощь обучающимся и давать профессиональные наставления;

- обеспечивать безопасные условия труда, соблюдать санитарно-эпидемиологическое требование 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 учащихся 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 учащихся, во время прохождения практики на другую работу, руководство предприятия обязано провести инструктаж по технике безопасности.

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

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

5.1 Результаты освоения профессиональных компетенций

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Использование знаний в практической ситуации при регистрации и размещении гостей	Выполнение практического задания, решение ситуационных задач.
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Правильность определения основных и дополнительных услуг в гостиничном предприятии.	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля обучающегося и оценка достижения результата через: - отработку практических навыков; - выполнения заданий в дневниках; - составления отчета по практике - защиты практики; - сдачу квалификационного экзамена.
	Правильность предоставления гостю информации о гостиничных услугах	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля обучающегося и оценка достижения результата через: - отработку практических навыков; - выполнения заданий в дневниках; - составления отчета по практике - защиты практики; - сдачу квалификационного экзамена
	Применение правил заключения договоров	
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Навыки по последовательности выполнении договоров об оказании гостиничных услуг	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий и оценка результата.
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Навыки по расчетам с гостями; Навыки по организации отъезда и проводов гостей; Участие в анализе основных показателей деятельности подразделения; Применение в практической ситуации методов расчета	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий и оценка результата.
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 ходом выполнения практических заданий и оценка результата.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Соблюдение порядка выполнения работ в соответствии с планами работы подразделения, должностными инструкциями.	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля обучающегося и оценка достижения результата через: - отработку практических навыков; - выполнения заданий в дневниках; - составления отчета по практике - защиты практики; - сдачу квалификационного экзамена
	Точность определения состава и количества необходимых ресурсов для выполнения работы исполнителями;	
	Правильность применения различных методов контроля работы исполнителей.	
	Правильность и точность объяснения составных элементов процесса обслуживания гостей.	
	Правильность и точность применения терминологии гостиничного дела.	
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Соблюдение последовательности этапов обслуживания.	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий и оценка результата.
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Правильность оформления учетно-отчетной документации согласно принятой учетной политике организации.	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий и оценка результата через отработку практических навыков
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Соблюдение условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий и оценка результата через отработку практических навыков
ПК.4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Навыки в определении видов спроса на гостиничные услуги.	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий и оценка результата через отработку практических навыков
	Определение предпочтений гостя.	
ПК.4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт	Умение составлять план рекламной кампании Формулировка и постановка целей продвижения товаров Расчет эффективности маркетинговых коммуникаций Формирование системы ФОС-СТИС	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля обучающегося и оценка достижения результата через: - отработку практических навыков; - выполнения заданий в дневниках; - составления отчета по практике - защиты практики; - сдачу квалификационного экзамена.

ПК.4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Использование методов оценки конкурентоспособности товаров и фирм Выделение конкурентных преимуществ Применение приемов бенчмаркинга	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий и оценка результата через отработку практических навыков
ПК.4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Выделение конкурентных преимуществ Применение приемов бенчмаркинга Формирование товарной, ценовой, сбытовой коммуникационной политик	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля обучающегося и оценка достижения результата через: - отработку практических навыков; - выполнения заданий в дневниках; - составления отчета по практике

5.2 Результаты освоения общих компетенций

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 интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии	Защита творческих работ, экскурсии в гостиничные предприятия
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области гостиничной деятельности	Наблюдение и контроль деятельности обучающегося в ходе решения различных профессиональных задач
	Оценка эффективности и качества выполнения	Наблюдение и контроль деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области гостиничной деятельности	Наблюдение за деятельностью обучающегося в ходе решения ситуационных задач Защита творческих работ
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Эффективный поиск необходимой информации, работа на ПК, использование Интернет-ресурсов	Наблюдение за деятельностью обучающегося в ходе выполнения практических заданий.

нальных задач, профессионального и личностного развития	Использование различных источников, включая электронные	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе написания ответов на задания практики. Защита практики.
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	Использование информации из различных источников	Защита отчетов по практике, выступление с сообщениями и докладами.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и руководителями практики от предприятия в ходе обучения и практики	Наблюдение за деятельностью обучающегося в ходе решения ситуационных задач, прохождения практики
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Взаимодействие с обучающимися во время практического обучения	Наблюдение за практической деятельностью обучающихся, а также на практической работе при решении задач.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля и прохождении практики	Наблюдение за деятельностью обучающегося в ходе выполнения практических заданий самостоятельной работы обучающегося, выполнения учебно-исследовательской деятельности Защита творческих работ
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Демонстрация подготовленности обучающихся в практической деятельности	Наблюдение за деятельностью обучающегося в ходе выполнения практических заданий самостоятельной работы обучающегося, выполнения учебно-исследовательской деятельности, сдачи квалификационного экзамена

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТУ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

По окончании учебной практики обучающемуся необходимо составить письменный отчет с приложением.

Отчет учебной практики со всеми приложениями не должен превышать 20-25 листов. Текст работы должен быть выполнен печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа бумаги через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть чёрным, высота букв, цифр и других знаков – не менее 1,8 мм (кегель 14 Times New Roman) с соблюдением следующих размеров полей: правое – 10 мм, левое – 20 мм, верхнее и нижнее – 20 мм; выравнивание текста – по ширине области текста. Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют. Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые или на следующей странице. Отчет должен быть сброшюрован, иметь титульный лист с печатью предприятия и представляется студентом в колледж с характеристикой-отзывом от предприятия, приказом о принятии студента на производственную практику и табелем выхода на работу (данные документы должны иметь печать предприятия и подпись руководителя). Отчет сдается обучающимся в строго установленные сроки. Образцы титульного листа представлены в Приложении 1.

В период учебной практики контроль за ежедневной работой обучающегося, с целью определения уровня приобретенных знаний, посещаемости и дисциплины, осуществляют специалисты-руководители практики от предприятия.

Преподаватели консультируют студентов по всем разделам и вопросам программы практики, дают индивидуальные задания с учетом специфики деятельности предприятий и контролируют обработку программы практики, как по заданиям, так и по срокам их выполнения.

Руководители практики от учебного заведения по итогам учебной практики выставляют оценку на основании предоставленного отчета, представленной характеристики и решения квалификационной ситуации.

Образец оформления титульного листа отчета по практике

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

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
Базовая подготовка

Место прохождения практики

(Наименование предприятия, печать)

Выполнил студент группы _____

(ФИО студента)

Руководитель практики от предприятия

(ФИО руководителя, подпись)

Руководитель практики от университета

Казачкова Ольга Павловна

(ФИО руководителя, подпись)

Оценка _____

Иркутск 20 ____

**Образец оформления титульного листа дневника практики, приказа,
характеристики, отзыва руководителя, оценки выполненных работ,
аттестационного листа**

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

ДНЕВНИК УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей

ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
Базовая подготовка

Студент группы _____

(ФИО студента)

Иркутск, 20 ____

ПРИКАЗ

№ _____

(Дата)

О принятии студента на практику

На основании договора о прохождении практики

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Принять для прохождения учебной практики студента ФГБОУ ВО «БГУ», Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

(ФИО студента)

2. Назначить руководителем учебной практики на предприятии

(Должность)

(ФИО руководителя практики на предприятии)

М.П.

(ФИО, должность руководителя предприятия)

(Подпись)

ХАРАКТЕРИСТИКА

на студента ФГБОУ ВО «БГУ», Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации

_____ (ФИО студента)

проходившего практику с _____ по _____ 20__ г.

В _____

_____ (наименование предприятия)

_____ (юридический адрес предприятия)

Во время прохождения учебной практики студент ФГБОУ ВО «БГУ», Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации **выполнял следующие виды работ (функции):**

Знакомился с общей информацией о предприятии, спецификой деятельности подразделений. Изучал должностные обязанности работников гостиницы, нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правила предоставления гостиничных услуг. Изучал должностные обязанности администратора гостиницы, организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен. Овладел информацией о гостинице и предоставляемых услугах. Отработал навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты. Отработал навыки уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Изучал порядок оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Учился анализировать и принимать решения при работе с гостями во время обслуживания;

проявил следующие знания, умения, способности:

знание нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; организацию работы службы приема и размещения; знание основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей; умение взаимодействовать со службой приема и размещения, с другими отделами гостиницы; умение организовать уборку номеров и знание требований к качеству проведения уборочных работ;

зарекомендовал(а) себя:

Оценка за практику _____

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

М.П.

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ

на студента ФГБОУ ВО «БГУ», Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации

(ФИО студента)

проходившего практику с _____ по _____ 20__ г.

в _____

(наименование предприятия, юридический адрес предприятия)

За время прохождения учебной практики на предприятии студент ФГБОУ ВО «БГУ» Института мировой экономики и международных отношений, ЦК сервиса и рекреации выполнил основные виды профессиональной деятельности, в результате которых им были освоены следующие компетенции:

Профессиональные и общие компетенции	Освоение компетенции
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.	

Руководитель практики от университета _____
(подпись)

О.П. Казачкова
(ФИО)

ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ НА ПРАКТИКЕ

(Фамилия, Имя, Отчество студента полностью)

Обучающийся (аяся) на 2 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) **учебную практику** по профессиональным модулям **ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ** в объеме **216** часов, **ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ** в объеме **72** часов, **ПМ.04 ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА** в объеме **72** часов с «__» _____ по «__» _____ 201__

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 университета
02-04 декабря	18	Ознакомление с особенностями работы предприятия гостеприимства. Внутренние и внешние факторы развития. Определение типа гостиничного предприятия, его категории. Изучение соответствия требованиям категории, критериям балльной оценки гостиниц и других средств размещения, данного гостиничного предприятия. ОК 1,2,3,4,8,9		
05-07 декабря	18	Ознакомление с общей информацией о предприятии, спецификой деятельности подразделений. Ознакомление с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы. ОК 1 – ОК 2; ОК 8 – ОК 9;		
09-11 декабря	18	Изучение организационной структуры управления предприятием гостеприимства. Изучение функциональных подразделений гостиничного предприятия, их функции. Ознакомление с организацией и условиями обслуживания питанием на предприятии гостиничного сервиса. . ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4		
12-14 декабря	18	Ознакомление и изучение структуры соподчинения работников гостиницы. Изучение должностных обязанностей работников гостиницы, нормативно-правовых и технологических документов гостиничного предприятия, правил предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности. Изучение профессиональных стандартов сотрудника службы. ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4		
16-21 декабря	36	Ознакомиться с правилами использования этики делового общения. Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами. . ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4		
23-28 декабря	36	Провести анализ качества обслуживания в гостинице, системы оценки удовлетворённости гостей. ОК 1 – ОК 9; ПК		

		2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4		
18-21 мая	24	Изучение структуры службы приема и размещения, график работы. Функциональные обязанности сотрудников служб. Изучение должностных обязанностей администратора гостиницы, организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен. Изучить тарифы и скидки, применяемые в гостинице, программы лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов. ОК 1 – ОК 9; ПК 2.4-2.6; ПК 4.1 - ПК 4.4		
22-30 мая	48	Ознакомиться и изучить с порядком регистрации по прибытию. Ознакомиться с порядком регистрации и учета граждан РФ и иностранных граждан. Ознакомление с информацией о гостинице и предоставляемых услугах. Отработка навыков по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучение режима работы сервисных служб. Изучение правила оформления документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчетности в соответствии с поступлением. Изучение порядка назначения номера, выявление предпочтений гостя. Ознакомиться с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.). Изучить основные функции и правила проведения ночного аудита, закрытия финансового дня. Освоить процедуру выписки гостей и окончательного расчета, оформления выезда. Отработка навыков способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей. Освоение технологии работы с гостевыми жалобами. ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6		
1-6 июня	36	Отработка навыков уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. ОК 1 – ОК 9; ПК 3.1-3.4. Изучение порядок оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Освоение технологии анализировать и принимать решения при работе с гостями во время обслуживания. Отработка навыков способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей. Освоение технологии работы с гостевыми жалобами. ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4		
8-13 июня	36	Изучить порядок проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнения инвентаризационных ведомостей, составления актов на списание инвентаря и оборудования Ознакомление с предоставлением услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. ОК 1 – ОК 9; ПК 3.3 - ПК 3.4. Ознакомление с порядком предоставления услуги питания в номерах (room-service). Изучить составление вариантов меню для банкетов и приемов, специальных форм обслуживания с учетом характера мероприятия, составление счета за обслуживание. ОК 1 – ОК 9; ПК 3.2		
15-20 июня	36	Ознакомление с информационным обеспечением и коммуникационной политикой предприятия. Ознакомление с видами информации, используемой предприятием, коммуникационными процессами, их организацией. Ознакомление с организацией обмена информацией в предприятии. Изучение коммуникаций для внутреннего управленческого про-		

		цесса, для общения с потребителем. Изучение и характеристика методов продвижения и средств продвижения, используемых предприятием. ОК 1,2,3,4,8,9 ПК 4.1 – 4.4		
22-27 июня	36	Оценка рекламной деятельности предприятия. Характеристика рекламной деятельности предприятия гостиничного сервиса. Ознакомление с подходом к организации рекламной деятельности предприятия. Анализ средств рекламы, используемых предприятием гостиничного сервиса. Анализ рекламных мероприятий, организуемых гостиницей и их эффективности. ОК 1,2,3,4,8,9; ПК 4.1 – 4.4 Составление отчета по учебной практике. Подготовка всех необходимых документов. ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4		

Итоговая оценка по учебной практике _____

Руководитель практики от предприятия _____
(подпись) (ФИО)

Руководитель практики от университета _____
(подпись) (ФИО)

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

ФИО

Обучающийся (аяся) на 2 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) **учебную практику** по профессиональным модулям **ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ** в объеме **72** часов, **ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ** в объеме **72** часов, **ПМ.04 ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА** в объеме **72** часов

с « ___ » _____ по « ___ » _____ 201__ г. в

наименование организации, юридический адрес

Виды и качество выполнения работ

Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Коды освоенных компетенций	Качество (оценка) выполнения работ
Ознакомление с особенностями работы предприятия гостеприимства. Внутренние и внешние факторы развития. Определение типа гостиничного предприятия, его категорию. Изучение соответствия требованиям категории, критериям балльной оценки гостиниц и других средств размещения, данного гостиничного предприятия.	ОК 1,2,3,4,8,9	
Ознакомление с общей информацией о предприятии, спецификой деятельности подразделений. Ознакомление с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы.	ОК 1 – ОК 2; ОК 8 – ОК 9;	
Изучение организационной структуры управления предприятием гостеприимства. Изучение функциональных подразделений гостиничного предприятия, их функции. Ознакомление с организацией и условиями обслуживания питанием на предприятии гостиничного сервиса.	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4	
Ознакомление и изучение структуры соподчинения работников гостиницы. Изучение должностных обязанностей работников гостиницы, нормативно-правовых и технологических документов гостиничного предприятия, правил предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности. Изучение профессиональных стандартов сотрудника службы.	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4	
Ознакомиться с правилами использования этики делового общения. Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами. .	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4	
Провести анализ качества обслуживания в гостинице, системы оценки удовлетворенности гостей.	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4	
Ознакомление с предприятием гостиничного сервиса: формой собственности, местонахождением, номерным фондом, интерьером, экстерьером.	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.1. – ПК 2.3	
Ознакомление с порядком оказания услуги размещения и дополнительных услуг в гостинице	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.1. – ПК 2.5	
Изучение структуры службы приема и размещения, график работы. Функциональные обязанности сотрудников служб. Изучение профессиональных стандартов сотрудника службы.	ОК 1 – ОК 2; ОК 4 – ОК 9;	
Изучение стандартов качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопри-	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.2;	

мечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.		
Изучить тарифы и скидки, применяемые в гостинице, программы лояльности. Ознакомиться с продажей гостиничных пакетов	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.4-2.6; ПК 4.1 - ПК 4.4	
Ознакомиться и изучить с порядком регистрации по прибытию. Ознакомиться с порядком регистрации и учета граждан РФ и иностранных граждан.	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.1	
Ознакомиться с планированием загрузки гостиницы, составлением и обработкой необходимой документацией (по загрузке гостиницы, ожидаемому заезду, выезду гостей, состоянием номерного фонда и т.д.).	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.3. – ПК 2.4 ПК 4.1 - ПК 4.4	
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 (приложить копии счетов, документов).	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.1, ПК 2.3 - ПК 2.6	
Освоить правила продления проживания и перевода гостя из одного номера в другой.	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.3. – ПК 2.4 ПК 3.1	
Изучить основные функции и правила проведения ночного аудита, закрытия финансового дня.	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.6	
Освоить процедуру выписки гостей и окончательного расчета, оформления выезда.	ОК 1 – ОК 9 ПК 2.4-2.5	
Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами.	ОК 1 – ОК 3 ПК 2.1. – ПК 2.6	
Ознакомление с порядком уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	ОК 1 – ОК 9 ПК 3.1	
Ознакомление с порядком оформления документов по приемке номеров и подготовке номеров к заселению для различных категорий гостей	ОК 1 – ОК 9 ПК 3.1	
Изучить порядок проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнения инвентаризационных ведомостей, составления актов на списание инвентаря и оборудования Ознакомление с предоставлением услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	ОК 1 – ОК 9 ПК 3.3 - ПК 3.4	
Ознакомление с порядком соблюдения техники безопасности и охраны труда на предприятии	ОК 1 – ОК 9; ПК 2.4-2.6; ПК 3.3 - ПК 3.4 ПК 4.1 - ПК 4.4	
Ознакомление с порядком предоставления услуги питания в номерах (room-service). Изучить составление вариантов меню для банкетов и приемов, специальных форм обслуживания с учетом характера мероприятия, составление счета за обслуживание.	ОК 1 – ОК 9 ПК 3.2	
Ознакомление с книгой учета заказов; порядком приема и оформления заказов на организации и обслуживание банкетов, подготовка и проведение банкетов, торжеств, кейтеринга, организацией обслуживания специальных мероприятий: выездных, при проведении конференций, семинаров, культурно-массовых мероприятий.	ОК 1 – ОК 9 ПК 3.2	
Ознакомление с информационным обеспечением и коммуникационной политикой предприятия. Ознакомление с видами информации, используемой предприятием, коммуникационными процессами, их организацией. Ознакомление с организацией обмена информацией в предприятии. Изучение коммуникаций для внутреннего управленческого процесса, для общения с потребителем. Изучение и характеристика методов продвижения и средств про-	ОК 1,2,3,4,8,9 ПК 4.1 – 4.4	

движения, используемых предприятием.		
Ознакомление с ассортиментной политикой: основными услугами, продуктами предприятия, дополнительными услугами, сопутствующими услугами. Изучение спроса потребителей на услуги предприятия: выделение услуг предприятия, пользующихся спросом и не пользующихся спросом, анализ причин изменения спроса на услуги в различные периоды, сезоны.	ОК 1,2,3,4,8,9 ПК 4.1 – 4.4	
Характеристика комплекса маркетинга предприятия гостиничного сервиса. Ознакомление и оценка продукта предприятия. Оценка качества услуг. Ознакомление и оценка цен предприятия. Ознакомление и оценка сбытовой политики предприятия. Сравнительный анализ конкурентоспособности предприятия.	ОК 1,2,3,4,8,9 ПК 4.1 – 4.4	
Оценка обслуживаемого сегмента потребителей. Ознакомление с основным контингентом потребителей предприятия. Анализ и оценка обслуживаемого сегмента потребителей предприятия. Формирование заключения о постоянстве обслуживаемого контингента потребителей.	ОК 1,2,3,4,8,9 ПК 4.1 – 4.4	
Оценка рекламной деятельности предприятия. Характеристика рекламной деятельности предприятия гостиничного сервиса. Ознакомление с подходом к организации рекламной деятельности предприятия. Анализ средств рекламы, используемых предприятием гостиничного сервиса. Анализ рекламных мероприятий, организуемых гостиницей и их эффективности. Анализ соответствия рекламной деятельности гостиницы законодательству о рекламе.	ОК 1,2,3,4,8,9 ПК 4.1 – 4.4	

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

Профессиональный модуль ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей в объеме **216** часов _____

(освоен/не освоен; оценка)

Профессиональный модуль ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания в объеме **72** часов _____

(освоен/не освоен; оценка)

Профессиональный модуль ПМ.04 Продажи гостиничного продукта в объеме **72** часов _____

(освоен/не освоен; оценка)

Дата « ____ » _____ 201__ г.

Подпись ответственного лица организации (базы практики)

М.П.

_____/_____
ФИО, должность

Дата « ____ » _____ 201__ г.

Подпись руководителя практики

от университета

_____/преподаватель О.П. Казачкова

