



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджике



ПОДПИСАЮ

Генеральный директор по работе с филиалами

 А.А. Евдокимов

_____ мая _____ 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ПП.05.01 Производственная практика (по профилю специальности)

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

2020

Программа производственной практики (по профилю специальности) ПП.05.01 разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 07.05.2014г., №475 и рабочих программ профессиональных модулей:

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

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение Высшего образования «Кубанский государственный университет» филиал в г. Геленджике

Рассмотрена предметной (цикловой) комиссией профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис протокол заседания № 1 «31»августа 2020г.

Одобрена на заседании ученого совета протокол № 1 от 31 августа 2020г.

Рецензенты:

<p>Директор ИП Стефанова Отель «Парадейсон»</p>		<p>З.К. Стефанова</p>
<p>Генеральный директор АО «Санаторий им.М.В.Ломоносова</p>		<p>Н.Я.Алейников</p>

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Паспорт программы производственной практики.....	4
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики.....	4
2. Результаты освоения программы производственной практики.....	6
3. Тематический план и содержание производственной практики.....	6
3.1. Тематический план производственной практики.....	6
3.2. Содержание производственной практики.....	8
4. Условия реализации программы производственной практики.....	10
4.2. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников.....	11
5. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики.....	12

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля 05 Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): бронирование гостиничных услуг; приема, размещения и выписки гостей; организации обслуживания гостей в процессе проживания; продажи гостиничного продукта, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК)

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

ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг:

1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
2. Бронировать и вести документацию.
3. Информировать потребителя о бронировании.

ПМ 02 Приём, размещение и выписка гостей:

- ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел.

ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

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

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

ПМ 04. Продажи гостиничного продукта

- ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги
- ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт
- ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
- ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи производственной практики:

- получить навыки работы по приему и оформлению заявок на бронирование номеров и мест в гостинице;
- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии (специальности);
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт**:

Бронирование гостиничных услуг

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

Прием, размещение и выписка гостей

- приобрести практический опыт приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
- получить навыки ведения беседы с гостями;
- получить опыт работы в профессиональной программе.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

Продажи гостиничного продукта

- 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;

Знать:

Бронирование гостиничных услуг

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

Прием, размещение и выписка гостей

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы

Организация обслуживания гостей в процессе проживания

- 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.

Продажи гостиничного продукта

- 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

Уметь:

Бронирование гостиничных услуг

- 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;

Прием, размещение и выписка гостей

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

Организация обслуживания гостей в процессе проживания

- 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

Продажи гостиничного продукта

- 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.

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

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению производственной практики и содержанием заданий на практику.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является сформированность у обучающихся практических навыков в рамках модулей необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии/специальности ОПОП СПО по основным видам деятельности (ВД),

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

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг	ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
	ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.
	ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.
ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
	ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
	ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
	ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
	ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
	ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
	ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
	ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

	ПК3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
ПМ 04Продажи гостиничного продукта	ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги
	ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
	ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
	ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план производственной практики

КОД ПК	Код и наименование профессиональных модулей	К-во часов	Виды работ	Наименование тем производственной практики

		по П М		
1	2	3	4	5
ПК 1.1, ПК1.2., ПК1.3.,	ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг		Прием заказов на бронирование от потребителей	<p>Тема 1.1 Владение обязанностями менеджера по бронированию, организация рабочего места менеджера службы бронирования.</p> <p>Тема 1.2. Применение видов и способов бронирования гостиничных услуг на предприятии</p> <p>Тема 1.3 Осуществление гарантированного бронирования различными методами</p> <p>Тема 1.4 Оформление и составление различных видов заявок и бланков</p> <p>Тема 1.5 Использование технических телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа на бронирование.</p> <p>Тема 1.6. Предоставление гостям информации об условиях бронирования, дополнительной информации на бронирование.</p> <p>Тема 1.7. Владение технологией телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании</p>
			Бронировать и вести документацию	<p>Тема 1.8. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони</p> <p>Тема 1.9. Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями</p>
			Информирование потребителя о бронировании	<p>Тема 1.10. Информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и способах бронирования</p> <p>Тема 1.11 Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования</p>
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК2.4	ПМ. 02 Приём, размещение и выписка гостей		Прием заказов на бронирование от потребителей	<p>Тема 2.1. Прием, регистрация освоение принципов организации рабочего места службы приема и размещения.</p> <p>Тема 2.2. Организация и технология</p>

ПК2.5 ПК2.6				<p>работы службы приема и размещения проживающих.</p> <p>Тема 2.3. Освоение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами</p> <p>Тема 2.4. Предоставление и информирование гостей об услугах гостиничного предприятия</p>
ПК 3.1, ПК3.2, ПК3.3, ПК 3.4	ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<p>Тема 1.1. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ.</p> <p>Тема 1.2. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.</p> <p>Тема 1.5. Принципы и технологии организации досуга и отдыха</p>
			Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<p>Тема 1.3. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услугах и порядок их оказания...</p> <p>Тема 1.7. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service;</p>
			Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Тема 1.6. Возмещения ущерба; правила проверки наличия и заполнения актов при порче или утере гостиничной собственности
			Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<p>Тема 1.4. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов.</p> <p>Тема 1.8. Организация хранения ценностей проживающих</p>
ПК 4.1, ПК4.2, ПК4.3, ПК 4.4	ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта		Выявлять спрос на гостиничные услуги.	<p>Тема 1.1. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;</p> <p>Тема 1.2. Гостиничный продукт: характерные особенности, методы</p>

			<p>формирования;</p> <p>Тема 1.3 Методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребители гостиничного продукта, особенности их поведения;</p>
		<p>Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p>	<p>Тема 1.4 Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта</p> <p>Тема 1.5 Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</p> <p>Тема 1.6 Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p>
		<p>Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p>	<p>Тема 1.7 Специфика ценовой политики гостиницы, специфику рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта.</p>
		<p>Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p>	<p>Тема 1.8 Конкурентная среда. Маркетинговые исследования.</p>
		<p>Дифференцированный зачет</p>	

3.2. Содержание производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы производственной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг	
Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей	
<p>Тема 1.1 Владение обязанностями менеджера по бронированию, организация рабочего места менеджера службы бронирования.</p>	<p>Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Принципы организации рабочего места сотрудника службы бронирования. Освоение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Функциональные обязанности по бронированию, организация рабочего места службы бронирования. Режим работы, график работы. Соблюдение правил безопасности при работе на различных видах оргтехники, используемой в службе бронирования.</p>
<p>Тема 1.2. Применение видов и способов бронирования гостиничных услуг на предприятии</p>	<p>Изучение номерного фонда и услуг гостиницы. Изучение автоматизированной программы управления, используемой в гостинице. Осуществление приема и оформления заявок на бронирование по различным каналам. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема, заказа и обеспечения бронирования</p>
<p>Тема 1.3 Осуществление гарантированного бронирования различными методами</p>	<p>Выполнение порядка принятия заказа и его оформление; Заполнение документации на бронирование номеров; Аккуратность и правильность заполнения документов. Ведение документации на электронных и бумажных носителях</p>
<p>Тема 1.4 Оформление и составление различных видов заявок и бланков</p>	<p>Изучения способов бронирования, используемых в гостинице: телефон, факс, почта, интернет. Заполнение бланков на бронирование. Выполнение порядка принятия заказа и его оформление используя различные виды и способы</p>
<p>Тема 1.5 Использование технических телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа на бронирование</p>	<p>Изучение договоров взаимодействия гостиницы с туристскими фирмами. Разработка условий договора гостиницы с туристскими фирмами на квоту мест. Оформление заявки на бронирование при гарантированном и негарантированном бронировании от индивидуальных потребителей и</p>

	от организаций Выполнение порядка принятия заказа и его оформление
Тема 1.6. Предоставление гостям информации об условиях бронирования дополнительной информации на бронирование	Работа с модулем бронирования в АСУ гостиницы. Прием заявки, оформление бронирования с использованием АСУ.
Тема 1.7. Владение технологией ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	Освоение технологии ведения телефонных переговоров с потребителями при бронировании. Отработка стандарта представления, этапов ведения телефонного разговора при принятии заявки. Ведение деловых переговоров по телефону на основе этикета делового общения, стандартов гостиницы при принятии заявки на бронирование.
Бронировать и вести документацию	
Тема 1.8. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони	Изучение способов ведения расчета с клиентами в системе бронирования. Работа со счетами, кредитными карточками и ваучерами. Изучение системы расценок на номера и услуги, гибкость расценок и скидок. Изучение структуры отчетов по бронированию. Составление отчета на текущую неделю/ месяц. бронирование номера/ места, дополнительные услуги, соблюдение Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»
Тема 1.9. Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями	Выполнение порядка принятия заказа и его оформление и составление различных отчетов Использование при приеме и оформлении заявок стандартов гостиницы. аккуратность и правильность заполнения документов
Информировать потребителя о бронировании	
Тема 1.10. Информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и способах бронирования	Соблюдение правил и порядка информирования потребителей о бронировании в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; - информирование потребителя о бронировании по телефону/факсу в Интернете
Тема 1.11 Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования	Давать информацию на основе стандартов гостиницы о возможных способах бронирования, схеме оплаты при различных способах бронирования. Давать достоверную информацию о правилах бронирования
ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей	
Тема 1.1. Прием, регистрация освоение принципов организации рабочего места службы приема и размещения.	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Соблюдение стандарта обслуживания в службе приема и размещения. Соблюдение режим работы, графика работы.

	<p>Требования современного рынка труда к выпускникам средних профессиональных учебных заведений.</p> <p>Виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции</p> <p>Формы организации труда, режим работы и правил внутреннего распорядка на учебной практике.</p> <p>Санитарно-гигиенические требования к работникам предприятий гостиничного сервиса</p>
<p>Тема 1.2. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих.</p>	<p>Организация рабочего места службы приема и размещения.</p> <p>Отработка навыков общения с потребителями в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>
<p>Тема 1.3. Освоение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами</p>	<p>Взаимодействие со службой бронирования, хозяйственной службой, ресторанной службой, службой маркетинга по вопросам приема, размещения и организации проживания потребителей во время проживания. Составление сводок и отчетов для служб в соответствии со стандартами гостиницы.</p>
<p>Тема 1.4. Предоставление и информирование гостей об услугах гостиничного предприятия</p>	<p>Информирование гостей о дополнительных услугах, предоставляемых в гостинице, условиях оказания услуг, оплате услуг. Отработка стандартов порядка информирования потребителей о видах услуг. Контроль достоверности информации. Правила безопасности при проживании в гостинице. Информирование гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p>
<p>Раздел 2. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p>	
<p>Тема 2.1Принятие участие в заключении и выполнении договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>Участие в подготовке договоров с организациями, оформление договора, участие в согласовании и корректировке договоров. Изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных</p>
<p>Тема 2.2.Участие в заключении и выполнении договоров об оказании дополнительных гостиничных услуг</p>	<p>Применение правил заключения договоров. Изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании дополнительных гостиничных услуг</p>
<p>Раздел 3. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</p>	

<p>Тема 3.1. Владение технологией ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании</p>	<p>Освоение технологии ведения телефонных переговоров с потребителями при бронировании. Отработка стандарта представления, этапов ведения телефонного разговора при принятии заявки.</p> <p>Ведение деловых переговоров по телефону на основе этикета делового общения, стандартов гостиницы при принятии заявки на бронирование.</p>
<p>Тема 3.2. Контроль и обеспечение выполнения договоров на оказание гостиничных услуг</p>	<p>Ведение учета и регистрации входящих и исходящих договоров и приложений к ним. Контроль сроков выполнения договоров и перечня предоставляемых по ним услуг.</p>
<p>Тема 3.3. Обеспечение выполнения договоров на оказание дополнительных</p>	<p>Контроль оплаты за дополнительные услуги. Производство начисления на счета за дополнительные услуги. Составление отчетной документации. Контроль за выполнением дополнительных услуг, необходимых для предоставления гостям в период их проживания. Выполнение стандартов обслуживания VIP-гостей. Предоставление</p>
<p>Раздел 4. Подготовка счетов и организация отъезда гостей;</p>	
<p>Тема 4.1. Подготовка и производство расчетов с гостями с использованием АСУ и организация их отъезда.</p>	<p>Осуществление расчетов с использованием автоматизированной системы управления. Расчет проживания индивидуального клиента. Расчет продления проживания. Расчет раннего отъезда, возврат авансового платежа.</p>
<p>Тема 4.2. Освоение юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей</p>	<p>Подготовка документов для регистрации иностранных гостей и отправка их для регистрации в ОВИР при заезде. Оформление документов и отправка их в ОВИР при отъезде гостей</p>
<p>Тема 4.3. Проведение и координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>	<p>Функциональные обязанности ночного портье. Закрытие смены. Проведение ночного аудита. Составление отчетов. Оформление документов по передаче смены</p>
<p>ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>	
<p>Тема 3.1 Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ.</p>	<p>Особенности сферы услуг. Понятие и структура производственного процесса. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность гостиницы. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы. Порядок организации уборочных работ в номерах гостиницы. Генеральная уборка. Подготовка номеров к заселению. Порядок организации уборочных работ общественных помещений гостиницы</p>

	<p>Организация обслуживания особо важных персон (VIP-клиентов)</p> <p>Виды уборочных работ. Последовательность уборки номеров. Порядок организации уборочных работ Этапы в процессе уборки номеров. Технология выполнения уборочных работ. Подготовка горничных к работе. Методы проверки уборки номеров. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Санитарно-гигиенические принадлежности. Требования к качеству. Технология проверки уборки помещений общего пользования. Подготовка номеров к приемке. Организация работы менеджера службы эксплуатации номерного фонда.</p>
<p>Тема 3.2 Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.</p>	<p>Правила техники безопасности при проведении уборочных работ</p> <p>Правила противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.</p> <p>Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах</p> <p>Охрана труда и техника безопасности в гостиницах</p>
<p>Тема 3.3 Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов</p>	<p>Работы, связанные с оборотом постельного белья.</p> <p>Правила маркировки постельного белья. Технология маркировки постельного белья. Виды маркировки постельного белья.</p> <p>Состав службы сопутствующих услуг. Основные функции службы сопутствующих услуг</p> <p>Организация бытового обслуживания</p>
<p>Тема 3.4 Возмещения ущерба; правила проверки наличия и заполнения актов при порче или утере гостиничной собственности</p>	<p>Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих</p> <p>Правила проверки наличия гостиничной собственности</p> <p>Правила активирование утерянной и испорченной гостиничной собственности.</p> <p>Порядок возмещения ущерба</p>
<p>Тема 3.5 Принципы и технологии организации досуга и отдыха;</p>	<p>Организация отдыха в ГТК. Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Организация развлечений в ГТК. Инфраструктура развлечения туристов. Анимационные программы в индустрии гостеприимства. Анимационное обслуживание клиентов в гостиницах. Культурно- досуговые мероприятия в гостинице.</p>

<p>Тема 3.6 Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service;</p>	<p>Проектирование предприятий общественного питания. Виды технологического оборудования. Классификация предприятий питания. Обслуживание туристских групп Обслуживание в залах ресторанов и номерах. особенности обслуживания room-service. Правила сервировки столов. Сервировка стола к завтраку. Сервировка стола к обеду. Сервировка стола к ужину. Приемы подачи блюд. Приемы подачи закусок. Приемы подачи горячих блюд. Приемы подачи десертов. Приемы подачи напитков. Бутербродный стол. Фуршет. Работа менеджера службы roomservice. Выполнение работ официант отдела roomservice. Комплектация сервировочной тележки roomservice. Работа мини-бара. Праздничная сервировка стола. Декорирование сервированного стола. Техника оформления салфеток</p>
<p>Тема 3.7 Организация хранения ценностей проживающих.</p>	<p>Ключевое хозяйство. Оставленные и потерянные вещи, хранение порядок возврата. Сейфы и депозитарные ячейки. Документальное оформление процедуры возврата вещей. Составление претензий Правила использования депозитарных ячеек.</p>
<p>ПМ 04. Продажи гостиничного продукта</p>	
<p>Тема 4.1.Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг</p>	<p>Каналы распределения и товародвижения. Спрос, формирование спроса и стимулирование сбыта. Торговые посредники и их классификация. Организация оптовой и розничной торговли. Дилеры и дистрибьюторы. Мерчандайзинг. Компоненты организации эффективного сбыта. Методы персональных продаж. Подходы к формированию прямого сбыта на основе клиентского анализа. Особые формы коммерческого взаимодействия франчайзинг, многоуровневый маркетинг</p>
<p>Тема 4.2. Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;</p>	<p>Гостиничный продукт и гостиничная услуга: понятие, отличие от товара. Показатели конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Качество гостиничного продукта: понятие, показатели, методы оценки. Управление качеством гостиничного продукта. Правила предъявления и рассмотрения претензий по качеству. Особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребители гостиничного продукта, особенности их поведения.</p>

<p>Тема 4.3 Методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребители гостиничного продукта, особенности их поведения</p>	<p>Методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОСТИСС): виды, назначение. Информационные методы: пропаганда, консультации. Личная продажа, моральное и материальное стимулирование, PR; возможности, достоинства и недостатки. Методы прогнозирования потребностей на рынке: назначение, разновидности, возможности. Сущность планирования сбытовой политики отеля. Каналы сбыта гостиничного продукта. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирование. «Паблик рилейшенз»: понятия, назначение, виды мероприятий. Глобальные системы дистрибьюции. Альтернативные дистрибьютивные сети. Организация продаж через глобальные сети. Формирование программ лояльности клиентов. Льготные программы и цепочка гостиниц.</p>
<p>Тема 4.4 Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;</p>	<p>Понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг. Характеристика признаки и методов сегментации, основные критерии сегментации. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства. Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице. Этапы разработки новых гостиничных продуктов.</p>
<p>Тема 4.5 Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</p>	<p>Номенклатуру услуг гостиничного предприятия можно описать с помощью следующих основных характеристик - широта, насыщенность, глубина и гармоничность. Все нижеперечисленные характеристики номенклатуры характеризуют продуктовую политику гостиничного предприятия.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Широта номенклатуры услуг определяется общим количеством всех существующих на гостиничном предприятии ассортиментных групп и арифметически эквивалентна их сумме. Она определяется классностью отеля. Чем выше классность, тем шире должна быть номенклатура услуг отеля. · Насыщенность номенклатуры услуг - это общее число предлагаемых отелем продуктов, которое определяется как сумма всех продуктов (услуг), производимых гостиничным предприятием внутри всех ассортиментных групп. Это сумма всех предлагаемых потребителю конечных продуктов. · -Глубина номенклатуры услуг является вертикальной характеристикой и эквивалентна количеству вариантов предложений каждого

	<p>отдельного продукта внутри ассортиментной группы.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Гармоничность номенклатуры услуг - более абстрактная характеристика, чем предыдущие, и определяется степенью близости друг к другу ассортиментных групп в целом и продуктов различных ассортиментных групп в отдельности, с точки зрения конечного потребления, взаимодополняемости, каналов сбыта, требований к производству, качеству и т. д.
<p>Тема 4.6 Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p>	<p>На современном этапе рыночных отношений в нашей стране стимулирование сбыта продукции начинает играть важную роль для успешной деятельности любого предприятия. Возросшая конкуренция вынуждает предприятия идти на все большие уступки потребителям и посредникам в сбыте своей продукции с помощью стимулирования. Кроме того, объективным фактором возрастания роли стимулирования является то, что эффективность рекламы снижается из-за растущих издержек и рекламной тесноты в средствах массовой информации. Поэтому все большее число предприятий прибегает к стимулированию сбыта, как к средству, которое может эффективно поддержать рекламную кампанию.</p>
<p>Тема 4.7 Специфика ценовой политики гостиницы, специфика рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта</p>	<p>Цена гостиничного места зависит от разряда гостиницы, категории номера, качества услуги, скидок или надбавок за определенные услуги.</p> <p>При предоставлении гостиничных услуг цены должны быть определены одинаковыми для всех потребителей, в том числе для юридических лиц.</p> <p>Изменение цен возможно только в случае, если условия предоставления услуг отличаются от условий, предусмотренных публичным договором. Однако все это не лишает гостиницу возможности применять скидки, установленные ею самостоятельно. Но эти скидки при выполнении условий их предоставления должны предоставляться всем потребителям.</p>
<p>Тема 1.8 Конкурентная среда. Маркетинговые исследования.</p>	<p>Конкурентная среда окружает все фирмы, существующие в условиях рынка, ведь лишь в единичных ситуациях конкуренты отсутствуют, например, так бывает, когда компания внедряет на рынок некий инновационный товар. Тем не менее в большинстве случаев каждый новый товар – это некая модификация уже имеющегося на рынке, следовательно, можно говорить о том, что он вступает в отношения косвенной конкуренции. Чтобы грамотно спланировать маркетинговую</p>

	составляющую бизнеса, необходимо провести детальный анализ конкурентной среды.
Дифференцированный зачет	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между филиалом ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике и организациями.

Филиал ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом директора филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

На период производственной практики обучающиеся приказом по предприятию, учреждению, организации могут зачисляться на штатные рабочие места и включаться в списочный состав предприятия, учреждения, организации, но не учитываются в их среднесписочной численности.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяются требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждениях, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики. Производственная практика завершается дифференцированным зачетом.

4.2. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
2. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г.

Основная литература

1. Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 236 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015631-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=363066>
2. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Профессиональное образование).. - URL: <https://urait.ru/viewer/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-456730#page/1>
3. Основы маркетинга. Практикум : учеб.пособие для СПО / С. В. Карпова [и др.] ; под общ. ред. С. В. Карповой. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 325 с. — (Серия : Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru/viewer/osnovy-marketinga-praktikum-450802#page/1>
4. *Баумгартен, Л. В.* Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. — URL: <https://urait.ru/viewer/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-456732#page/1>

Дополнительная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для ВПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 402 с. — URL: <https://urait.ru/viewer/informacionnye-tehnologii-v-turistskoy-industrii-452006#page/1>
2. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Беякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=340840>
3. *Николенко, П. Г.* Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. - URL: <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-456706#page/1>
4. *Николенко, П. Г.* Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. —

Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 451 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru/viewer/predprinimatelskaya-deyatelnost-v-sfere-gostinichnogo-biznesa-administrirovanie-otelya-467415#page/1>

5. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего профессионального образования по специальности "Социально-культурный сервис" / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев. - 3-е изд., перераб. - Москва : КНОРУС, 2020. - 165 с.

Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Современные проблемы сервиса и туризма
3. Туризм. Право и экономика
4. Маркетинг в России и за рубежом.– URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/18966/udb/2250>
5. Общество и экономика.– URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/592/udb/4>
6. Туризм и гостеприимство.– URL: https://e.lanbook.com/journal/2759#journal_name

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». – URL: www.biblioclub.ru
2. ЭБС издательства «Лань». – URL: <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт». – URL: <http://www.biblio-online.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
6. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Catalog/Home/Index>
7. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» - URL: www.grebennikon.ru
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». - URL: <http://www.elibrary.ru>
9. Базы данных компании «Ист Вью». - URL: <http://dlib.eastview.com>
10. Лекториум ТВ». - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. Национальная электронная библиотека «НЭБ». - URL: <http://нэб.рф/>
12. КиберЛенинка: научная электронная библиотека. – URL: <http://cyberleninka.ru/>
13. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная ИС свободного доступа. – URL: <http://window.edu.ru>.
14. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL <http://www.consultant.ru>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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 профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	1. Организует рабочее место, владеет оборудованием службы бронирования 2. Владеет технологией приема заказа и обеспечения бронирования 3. Освоил профессиональную программу.	Наблюдение за выполнением стандартов. Контроль за соблюдением этикета делового общения. Дневник производственной практики. Диф.зачет
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	1. Грамотно ведет документацию бронирования 2. Соблюдает требования по учету и хранению отчетных данных 3. Выполняет аннуляцию заказа на бронирование,	
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	1. Грамотно предоставляет информацию клиентам об услугах в гостинице 2. Грамотно предоставляет информацию клиентам по номерному фонду 3. Владеет технологией ведения телефонных переговоров	
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей	1. Организует рабочее место поста Приема и размещения 2. Соблюдает этапы регистрации и размещения гостей 3. Соблюдает требования, предъявляемых к составлению документации	Наблюдение за выполнением стандартов. Контроль за соблюдением правил заключения договоров. Дневник производственной практики. Диф.зачет
ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	1. Грамотно предоставляет информацию клиентам об услугах в гостинице	
ПК 2.3 Принимать участие в заключении	1. Согласовывает структуру и содержание договора с заказчиком	

договоров об оказании гостиничных услуг		
ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	1. Умеет соблюдать стандарты при оказании перечня услуг клиентам	
ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	1. Правильно составляет счета гостям 2. Организует проводы гостей	
ПК 2.6 Координировать процессночного аудита и передачи дел по окончании смены	1. Участвует в проведении ночного аудита 2. Работает с документацией ночного портье	
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	1. Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; 2. Умеет выполнять разнообразные профессиональные задачи, использует на практике свои знания и навыки в различных меняющихся и нестандартных условиях 3. Освоил профессиональную программу.	Наблюдение за выполнением стандартов. Контроль за организацией и предоставлением дополнительных услуг Дневник производственной практики. Диф.зачет
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)..	1. Знает правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; 2. использует на практике знание особенностей обслуживания room-service; 3. Соблюдает правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;	
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	1. Умеет проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;	
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	1. Освоил порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; 2. Умеет предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;	

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	1. Изучил способы выявления спроса на гостиничные услуги	Наблюдение за выполнением стандартов. Контроль формирования спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта Дневник производственной практики. Диф.зачет
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	1. Умеет формировать спрос и стимулировать сбыт гостиничного продукта услуг.	
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	1. Оценивает конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	1. Знает правила разработки комплекса маркетинга	

ПРИЛОЖЕНИЕ А
НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Обучающийся _____
Фамилия, имя отчество

Направляется на производственную практику (по профилю специальности)
в распоряжение _____

_____ *наименование предприятия*
для прохождения _____ практики
_____ *вид практики*
по специальности _____
_____ *код и наименование специальности*

сроком с «___» _____ г. по «___»
_____ г. _____

Руководитель практики от филиала: _____

_____ *Должность, фамилия имя отчество, подпись*

М.П. Зам. директора по учебной работе _____
подпись

Руководитель практики от предприятия: _____

_____ *Должность, фамилия имя отчество*

М.П. Прибыл на предприятие
«___» _____ 2020 г. _____
подпись

М.П. Убыл из предприятия
«___» _____ 2020 г. _____
подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджике

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ на производственную практику

Обучающаяся _____

(ФИО студента)

3 курса

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

(код и наименование специальности)

Направляется в _____

Наименование задания, рекомендации к выполнению	
1	Пройти инструктаж по технике безопасности на рабочем месте организации.
2	Ознакомиться со спецификой функционирования предприятия, его структурой работой различных подразделений, штатным расписанием.
3	ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
4	ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.
5	ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.
6	ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.
7	ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
8	ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
9	ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
10	ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проведение гостей.
11	ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
12	ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
13	ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
14	ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
15	ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
16	ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги
17	ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт
18	ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
19	ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга
20	Оформить отчет.

Руководитель производственной практики от филиала,
преподаватель филиала ФГБОУ ВО «КубГУ» в г.Геленджике _____

подпись

Руководитель производственной практики от организации,
ФИО, должность, организация _____

М.П.

Подпись

ГРАФИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Наименование подразделения	Количество дней	Количество часов

№ п/п	Дата	Место работы	Кол-во рабочих часов	Виды работ	Содержание работы	Оценка и подпись непосредственного руководителя
				Изучение БЖД, ознакомление с нормативно-правовой базой гостиничного предприятия	Прошла инструктаж по технике безопасности, ознакомилась с Положением о коммерческой тайне, прошла инструктаж по корпоративному поведению.	

Практикант _____ И.О. Фамилия

Руководитель практики от организации _____ И.О. Фамилия
 Подпись, печать

От филиала: _____ И.О. Фамилия,

преподаватель филиала ФГБОУ ВО «КубГУ» в г. Геленджике

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджике

ОТЧЕТ о прохождении производственной практики (по профилю специальности)

Ф И О

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
курс 3

Сроки прохождения практики: _____ 20__ г. _____ 20__ г.

База практики: _____

Руководитель практики от филиала: _____ И.О. Фамилия
преподаватель филиала ФГБОУ ВО «КубГУ» в г. Геленджике

Руководитель практики : _____ И.О. Фамилия
Место работы, должность _____ подпись

М.П.

2020

Календарные сроки практики

По учебному плану:

1. Практика для получения профессиональных навыков

Начало _____ 20__ г. Окончание _____ 20__ г.

База практики

Руководитель практики от филиала

Преподаватель филиала ФГБОУ ВО «Кубанский Государственный
Университет» в Геленджике

И.О. Фамилия

Руководитель практики от организации

Место работы, должность

И.О. Фамилия

Содержание

Введение

1. Основная часть. Краткая характеристика
2. Вариативная часть. Производственная практика

Заключение

Список использованных источников

ВВЕДЕНИЕ

1. Краткая характеристика
2. Вариативная часть. Производственная практика

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В период прохождения производственной практики (по профилю специальности),.....

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Правила по технике безопасности.
2. Корпоративный кодекс со сводом корпоративных правил поведения.
3. Нормативные документы службы приема и бронирования.
4. Прейскуранты цен проживания в комплексе.
5.
6.
7.
8.

Практикант: _____ И.О. Фамилия

Руководитель практики от филиала: _____ И.О. Фамилия

Руководитель практики от организации: _____ И.О. Фамилия
подпись

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджик

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

(ФИО)

Обучающий(ая)ся на 3 курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю

ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ПМ 04 Продажи гостиничного продукта

*ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих (Администратор гостиницы)*

в объеме _____ недели, с « _____ » _____ г. по « _____ » _____ 20 _____ г.

Виды и качество выполнения работ

Вид профес- сиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики Вид работы, выполненных обучающимся во время практики	Уровень освоения компетенций (оценка)
ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг	ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	
	ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.	
	ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.	
<i>Итоговая оценка уровня освоения обучающимся профессиональных компетенций**</i>			
ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей	ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	
	ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	
	ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	
	ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании	

		гостиничных услуг.	
	ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	
	ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	
<i>Итоговая оценка уровня освоения обучающимся профессиональных компетенций**</i>			
ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
	ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	
	ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	
	ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	
<i>Итоговая оценка уровня освоения обучающимся профессиональных компетенций**</i>			
ПМ 04 Продажи гостиничного продукта	ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги	
	ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт	
	ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	
	ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	
<i>Итоговая оценка уровня освоения обучающимся профессиональных компетенций**</i>			

* - оценивается уровень освоения компетенций. Если в результате выполнения соответствующего вида работ осваивается несколько компетенций, то в таблице каждая компетенция отображается отдельной строкой с указанием вида работы по компетенции и проставлением соответствующей оценки. Оценки за освоение одной конкретной компетенции должны совпадать вне зависимости от вида работ.

** - итоговая оценка определяется как среднее арифметическое оценок, полученных за освоение каждой компетенции, со стандартным округлением.

При оценивании компетенций используются следующие критерии

Критерии оценки компетенций	Оценка
-----------------------------	--------

<p>обучающийся не овладел оцениваемыми компетенциями, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в принимаемом решении, в работе с нормативными документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно</p>	2
<p>обучающийся освоил 60-69% оцениваемых (ой) компетенций (ии), показывает удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи. Излагает решение проблемы недостаточно полно, непоследовательно, допускает неточности. Затрудняется доказательно обосновывать свои суждения.</p>	3
<p>обучающийся освоил 70-89% оцениваемых (ой) компетенций (ии), умеет применять теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умело работает с нормативными документами. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с нормативно правовой документацией.</p>	4
<p>обучающийся освоил 90-100% оцениваемых (ой) компетенций (ии), умение связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации, высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, консультировать граждан, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет навыками работы с нормативными документами. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа</p>	5

ХАРАКТЕРИСТИКА профессиональной деятельности обучающегося

1. Фамилия, имя, отчество практиканта;
2. Наименование организации, сроки прохождения практики и под чьим руководством студент проходил практику;
3. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.);
4. Объем выполненной работы на практике;
5. Качество выполняемой студентом работы, степень проявленной самостоятельности, уровень овладения теоретическими и практическими навыками;
6. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий на предприятии

Таким образом, практикантка сформировала следующие общие компетенции:

ОК1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2 Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3 Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК6 Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с коллегами и социальными партнерами.

ОК 7 Ставить цели, мотивировать деятельность занимающихся физической культурой и спортом, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество учебно-тренировочного процесса и организации физкультурно-спортивных мероприятий и занятий.

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

ОК 9 Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания и смены технологий.

В ходе производственной практики Ф.И.О. занималась приемом заказов на бронирование. Практикантка уделяла пристальное внимание к оформлению необходимой документации.

Таким образом, практикантка сформировала следующие профессиональные 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 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.

Руководитель производственной
практики от образовательной организации _____ И.О. Фамилия

Руководитель производственной практики
от предприятия _____ И.О. Фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

ОТЗЫВ

О качестве подготовки студентов филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в городе Геленджике, обучающийся по программе СПО, специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Подпись, М.П.