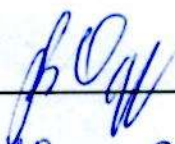


Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО
Директор Колледжа ПсковГУ



В.В. Однобоков
« 28 » 06 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
международной деятельности



М.Ю. Махотаева
« 28 » 06 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**ПП 01
БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 01
БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Для специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Очная форма обучения

Квалификация выпускника **менеджер**

Псков
2016

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.Ю. Бойкова

15 июня 2016 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы производственной практики

Программа производственной практики является составной частью ОПОПССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять 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

ПК

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании

и приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности Бронирование гостиничных услуг.

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

Задачей практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является освоение основного вида профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций,

приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг, предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен:

иметь практический опыт:

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

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, 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.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК.1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК.1.2	Бронировать и вести документацию.
ПК.1.3	Информировать потребителя о бронировании
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять 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

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы производственной практики:

- всего – 4 недели, 144 часа.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

2.1 Тематический план производственной практики по ПМ 01

№ п/п	Наименование тем	Кол-во часов
1	Прием заказа от потребителя и оформлять его	48
2	Бронирование заказа. Документирование заказа.	48
3	Информирование потребителя о бронировании	48
Всего:		144

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

2.2. Содержание производственной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Составить таблицу по изучению специфики приема заказа от потребителей. Представить практический результат по оформлению заказа от потребителей.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организация службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технология резервирования мест в гостинице. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования. Оформление и составление заявки на бронирование; различные виды заявок и бланков; учет и хранение отчетных данных; технологии ведения телефонных переговоров. Изучение особенностей конкретного гостиничного предприятия.	48	ОК 1 ОК 4 ОК 5	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
2	Предоставить результат собственной деятельности по бронированию и	Оформление различных видов заявок и бланков; учет и хранение отчетных данных; аннулирование бронирования. Технические, телекоммуникационные	48	ОК 1- ОК 9	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК

	документированию бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.	средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; последовательность и технология резервирования мест в гостинице; 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; Изучение особенностей конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.			1.3
3	Предоставить практические результаты по консультированию потребителей о применяемых способах бронирования, о своевременном информировании гостей о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; правила информирования 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. Изучение особенностей конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.	48	ОК 1-ОК 9	ПК 1.1-ПК 1.3
		Всего	144		

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ 01

3.1. Информационное обеспечение

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы

Нормативно-правовые акты

1. Конституция РФ. Принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)
2. Налоговый кодекс РФ. Часть первая, часть вторая (в редакции последующих законов) от 31.07.1998 г. N 146-ФЗ. Принят Государственной Думой 16.07.1998
3. Гражданский кодекс РФ. Часть 1 и 2. От 30.11.1994 г. N 51-ФЗ. Принят Государственной Думой 21.10.1994
4. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 г. N 197-ФЗ Принят Государственной Думой 21.12.2001, по состоянию на 01.01.2016
5. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. №195-ФЗ
6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1
7. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006г. №149-ФЗ
8. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8.08.2001 г. №128-ФЗ
9. Федеральный закон «О государственной регистрации юридических лиц» от 8.08.2001 г. № 129-ФЗ
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 №490

ГОСТы

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения

4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

Основные источники:

1. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева – Москва: Альфа – Москва, НИЦ – ИНФРА - М, 2016. – 240 с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студ. сред. проф. образования Москва : Издательский центр «Академия», 2012. — 208 с.
3. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю.Лапина. — 8-е изд., стер. – Москва : Издательский центр «Академия», 2012. – 208 с.
4. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева – 3 изд. – Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М,2015-368 с.

Дополнительные источники:

1. Безрудченко Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. Москва, 2013
2. Брайерман Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства Москва: Аспект пресс. 2013
3. Еремина Е. И.; Мурахтанова Н. М. Маркетинг. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования.- Москва : Альфа пресс, 2013
4. Жмулина Д.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг. Санкт-Петербург 2013 .
5. Крутик А. Б., Решетова М. В. Предпринимательство в сфере сервиса. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования Москва, 2013
6. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве Е.С. Сахарчук Москва, 2014
7. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления PDF. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. 3-е изд., испр / Л.А. Румынина. – Москва : «Академия», 2014
8. Чудновский А. Д. Гостиничный и туристический бизнес Москва : Тандем 2014

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.marketing.spb.ru>
2. <http://www.rc.ram.ru/questions/links.html>.
3. <http://www.lycos.com>
4. www.businessvoc.ru

3.2 Материально-техническое обеспечение

Реализация программы производственной практики предполагает наличие рабочего места прохождения производственной практики на предприятиях гостиничной индустрии (гостиница, учебная гостиница, отель и др.), которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществить профессиональную подготовку по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части основного вида профессиональной деятельности Бронирование гостиничных услуг с использованием современных информационно-коммуникационных систем.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

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

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих компетенций выпускника:

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	-Знание правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; -организация службы бронирования; -знание видов и способов бронирования; -знание видов заявок по бронированию и действия по ним; -знание последовательности и технологии резервирования мест в гостинице; -знание состава, функции и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; -знание правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике

<p>ПК 1.2 Бронировать и вести документацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Умение оформлять различные виды заявок и бланков; -учет и хранение отчетных данных; -умение аннулировать бронирование; -владение техническими, телекоммуникационными средствами и профессиональными программами для приема заказа и обеспечения бронирования; -владение последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице; -использование возможностей информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; -знание правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; -знание особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования. 	<p>Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике</p>
<p>ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании</p>	<p>Знание правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; Владение возможностями использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования</p>	<p>Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<p>Результаты (освоенные общие компетенции)</p>	<p>Основные показатели оценки результата</p>	<p>Формы и методы контроля и оценки</p>
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>Демонстрация интереса к будущей профессии</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач,</p>	<p>Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

оценивать их эффективность и качество.	документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова
ООО «София»



директор

О.А. Товстик
ЗАО гостиница «Октябрьская»

директор

**Аннотация рабочей программы практики
ПП 01 Бронирование гостиничных услуг
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 01**

1. Цель практики: формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение практического опыта по освоению основного вида профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений в рамках профессионального модуля ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг, предусмотренного ФГОС СПО.

2. Место практики в структуре ОПОПССЗ:

Практика относится к ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг.

3. Требования к результатам освоения практики:

В результате обучающийся должен овладеть:

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.

ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;

- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, 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.

иметь практический опыт:

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

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:
всего 4 недели, 144 часа

5. Семестры: 4

6. Основные разделы программы практики:


1. Прием заказа от потребителя и оформлять его
2. Бронирование заказа. Документирование заказа.
3. Информирование потребителя о бронировании

8. Автор: Кузыченко Л.Р., преподаватель Колледжа ПсковГУ.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО
Директор Колледжа ПсковГУ



В.В. Однобоков
« 28 » 06 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
международной деятельности



М.Ю. Махотаева
« 28 » 06 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
(производственная)

ПП 02.01 Прием, размещение и выписка гостей

по профессиональному модулю ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

Для специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Очная
(форма обучения)

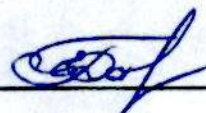
Квалификация выпускника менеджер

Псков
2016

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии



Е.Ю. Бойкова

15 июня 2016 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы производственной практики

Программа производственной практики является составной частью ОПОПССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

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

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

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

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

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

ОК 6. Работать в коллективе и 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.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключение 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.

1.2 Цели и задачи производственной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности

Задачей практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является освоение видов профессиональной деятельности: прием, размещение и выписка гостей т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей предусмотренного ФГОС СПО

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен:

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

знать:

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

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) 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.
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	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий
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 часто смены технологий в профессиональной деятельности

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы производственной практики:

- всего 4 недели, 144 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

2.1. Тематический план производственной практики по ПМ.02

№ п/п	Наименование тем	Количество часов
1	Организация и технология работы службы приема и размещения.	24
2	Прием, регистрация и размещение гостей.	42
3	Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	30
4	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	48
	Всего:	144

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет

2.2. Содержание производственной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Количество часов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Организация и технология работы службы приема и размещения.	Знакомство, изучение основных функций и состава персонала конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.	24	1 - 9	2.1 – 2.6
2	Прием, регистрация и размещение гостей.	Порядок регистрации. Расторжение договора при обнаружении недостатков. Знакомство, изучение особенностей конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.	42	1 - 9	2.1 – 2.6
3	Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Виды и формы документации. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем. Знакомство, изучение особенностей конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.	30	1 - 9	2.1 – 2.6
4	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги. Знакомство, изучение особенностей конкретного гостиничного объекта под руководством наставника.	48	1 - 9	2.1 – 2.6
		Итого	144		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

3.1. Информационное обеспечение

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основная литература:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012)
2. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 (ред. от 13.03.2013) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
3. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»
4. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»
 1. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
 2. Барышева Н.А., Тарарина Л.Н. ОТЕЛЬ>ГОСТЬ. Практические рекомендации по содержанию отеля: Аркаим. – М, 2015 г.
 1. Барышева Н.А., Тарарина Л.Н. ОТЕЛЬ>ГОСТЬ. Практические рекомендации по содержанию отеля: Аркаим. – М, 2015 г.
 2. Медлик С.Н., Инграм Х. Гостиничный бизнес: учебник, Юнити-Дана, 2012г.
 3. Руденко Л., Овчаренко Н., Косолапов А. Технология гостиничной деятельности: учебное издание для бакалавров: Дашков и КО, 2014г.
 4. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред.проф. образования /М.А. Ехина.- 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2016.
 5. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.
 6. Ехина М.А. Привлечь и удержать: программы лояльности в гостиницах// ОТЕЛЬ. – 2013.
 7. Ехина М.А. Особенности подготовки кадров в гостиничной отрасли// Служба кадров и персонал. – 2012.
 8. Медлик С.Н., Инграм Х. Гостиничный бизнес: учебник, Юнити-Дана, 2012г.
 9. Павлова Н.А. Администратор гостиницы: среднее профессиональное образование, Академия, 2013г.
 10. Руденко Л., Овчаренко Н., Косолапов А. Технология гостиничной деятельности: учебное издание для бакалавров: Дашков и КО, 2014г.

Дополнительная литература:

1. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск, Новое знание, 2014г.
2. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. М., Тандем, 2014 г.

Интернет-ресурсы:

1. Всемирная туристская организация (UNWTO) – www.unwto.org;
2. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) – www.wttc.org;
3. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации – www.russiatourism.ru;
4. Ежедневная электронная газета «RATA news» – www.ratanews.ru;
5. Всё о туризме (Туристская библиотека) – www.tourlib.net.

3.2 Материально-техническое обеспечение

Производственная практика проводится в гостиничных комплексах различных организационно-правовых форм. Гостиничные предприятия имеют современное технологическое оснащение и программное обеспечение рабочих мест для обучающихся Колледжа ПсковГУ.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Обучающийся защищает отчет по практике. По результатам защиты обучающимися отчетов выставляется оценка по практике.

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих компетенций выпускника:

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Умение принимать, регистрировать и размещать гостей	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Умение предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Умение принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Умение обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике

ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Умение производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Умение координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике


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	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

Разработчики:

Я.А. Разогреева
Колледж ПсковГУ

 преподаватель

Эксперты:

Л.А. Кириченко
ОАО Гостиница «Рижская»

 заместитель ген. директора

О.А. Старченков
ООО «Рус - Тур»

 директор

Аннотация рабочей программы практики
ПП 02.01 Прием, размещение и выписка гостей
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

1. Цель практики: Выполнение производственной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные 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.

2. Место практики в структуре ОПОПССЗ:

Практика относится к профессиональному модулю ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

3. Требования к результатам освоения практики:

В результате обучающийся должен овладеть:

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.

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.

В результате освоения обучающийся должен:

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

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:

всего 4 недели, 144 часа

5. Семестр: 4

6. Основные разделы программы практики:

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.

Раздел 2. Прием, регистрация и размещение гостей.

Раздел 3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.


Раздел 4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.

7. Автор: Разогреева Я.А., преподаватель Колледжа ПсковГУ.

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО
Директор Колледжа ПсковГУ


_____ В.В. Однобоков
« 28 » 06 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
международной деятельности


_____ М.Ю. Махотаева
« 28 » 06 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП 03

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 03
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ
В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

**Для специальности
43.02.11 Гостиничный сервис**

Очная форма обучения

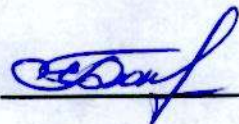
Квалификация выпускника менеджер

**Псков
2016**

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии



Е.Ю. Бойкова

15 июня 2016 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения программы производственной практики

Программа производственной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять 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

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 и приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности: организация обслуживания гостей в процессе проживания.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности.

Задачей практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является освоение основного вида профессиональной деятельности: Организация

обслуживания гостей в процессе проживания, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ 3 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен:

иметь практический опыт:

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

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- 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.

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;

- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила 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
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

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

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы производственной практики:

- всего – 2 недели, 72 часа.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

2.1 Тематический план производственной практики по ПМ 03

№ п/п	Наименование тем	Кол-во часов
1	Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	18
2	Предоставление гостям услуги питания в номерах	18
3	Работа с оборудованием и инвентарем гостиницы	18
4	Организация обеспечения условий для сохранности вещей и ценностей проживающих	18
	Всего:	72

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

2.2. Содержание производственной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Составить таблицу по изучению работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы. Проведение различных видов уборочных работ.	Изучение и разработка схем, таблиц: Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе. Изучение роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы. Способы и формы мотивации персонала в гостинице.	18	ОК 1 ОК 4 ОК 5	ПК 3.1- ПК 3.4
2	Предоставить результат собственной деятельности по изучению и анализу предоставления услуги питания в номерах. Комплектование сервировочной тележки room-service.	Изучение и разработка схемы оснащения службы room-service. Анализ предоставления услуги питания в номерах с позиций разнообразия, качества, насыщенности. Представление результатов анализа в таблице и диаграмме с дополнительными материалами.	18	ОК 1- ОК 9	ПК 3.2

3	<p>Предоставить практические результаты по изучению алгоритма работы с тележкой горничной. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.</p>	<p>Описать алгоритм работы и представить в виде схемы: работа с бельем (хранение чистого белья, сбор и учет использованного, отправка его в прачечную, работа с личным бельем проживающих). Изучить комплектацию рабочей тележки горничной, оснащение, уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика; нормы расхода хозяйственных материалов, требования к их рациональному использованию. Данные представить в таблице. Выработать собственные предложения по совершенствованию данного направления.</p>	18	ОК 1- ОК 9	ПК 3.3
4	<p>Предоставить схему, таблицу видов и средств безопасности; перечень мероприятий; структуру службы безопасности в гостинице, отеле, др. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандарта качества.</p>	<p>Провести анализ и оценку проводимых мероприятий по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Представить схему, таблицу видов и средств безопасности; перечень мероприятий; структуру службы безопасности в гостинице, отеле, др.</p>	18	ОК 1- ОК 9	ПК 3.1 ПК 3.4
Всего			72		

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ 03

3.1. Информационное обеспечение

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы

Нормативно-правовые акты

1. Конституция РФ. Принята всенародным голосованием 12.12 .1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)
2. Налоговый кодекс РФ. Часть первая, часть вторая (в редакции последующих законов) от 31.07.1998 г. N 146-ФЗ. Принят Государственной Думой 16.07.1998
3. Трудовой кодекс РФ от 30.12. 2001 г. N 197-ФЗ Принят Государственной Думой 21.12.2001, по состоянию на 01.01.2016
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. №195-ФЗ
5. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1
6. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006г. №149-ФЗ
7. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8.08.2001 г. №128-ФЗ
8. Федеральный закон «О государственной регистрации юридических лиц» от 8.08.2001 г. № 129-ФЗ
9. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 №490

ГОСТы

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

Основные источники:

1. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можяева – Москва: Альфа – Москва, НИЦ – ИНФРА - М, 2016. – 240 с.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студ. сред. проф. образования Москва : Издательский центр «Академия», 2012. — 208 с.
3. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю.Лапина. — 8-е изд., стер. — Москва : Издательский центр «Академия», 2012. — 208 с.
4. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева – 3 изд. – Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015-368 с.

Дополнительные источники:

1. Безрудченко Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. Москва, 2012
2. Брайерман Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства Москва: Аспект пресс. 2012
3. Еремина Е. И.; Мурахтанова Н. М. Маркетинг. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования.- Москва : Альфа пресс, 2012
4. Жмулина Д.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг. Санкт-Петербург 2012, 162 с.
5. Крутик А. Б., Решетова М. В. Предпринимательство в сфере сервиса. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования Москва, 2012
6. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве Е.С. Сахарчук Москва, 2014
7. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления PDF. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. 3-е изд., испр / Л.А. Румынина. – Москва : «Академия», 2014
8. Чудновский А. Д. Гостиничный и туристический бизнес Москва : Тандем 2014

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.marketing.spb.ru>
2. <http://www.rc.ram.ru/questions/links.html>.
3. <http://www.lycos.com>
4. www.businessvoc.ru

3.2 Материально-техническое обеспечение

Реализация программы производственной практики предполагает наличие рабочего места прохождения практики на предприятиях гостиничной индустрии (гостиница, учебная гостиница, отель и др.), которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществить профессиональную подготовку по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части основного вида профессиональной деятельности Организация обслуживания гостей в процессе проживания с использованием современных информационно-коммуникационных систем.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

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

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих компетенций выпускника:

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Умения продемонстрировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. Умения проведения различных видов уборочных работ.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Знания и умения предоставлять услуги питания в номерах. Умения комплектовать сервировочную тележку room-service.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Знания и умения порядка проведения инвентаризации по сохранности оборудования гостиницы	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Умения вести учет забытых вещей. Умения работать с просьбами и жалобами гостей. Умения заполнять документы по соответствию выполненным работ стандартам качества.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике

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	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>Планирование обучающимся повышения и личностного и квалификационного уровня.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова
ООО «София»



директор

О.А. Товстик
ЗАО гостиница «Октябрьская» * г. Псков

директор

**Аннотация рабочей программы практик ПП 03
Организация обслуживания гостей в процессе проживания
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 03**

1. Цель практики: формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение практического опыта по освоению основного вида профессиональной деятельности: Организация обслуживания гостей, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений в рамках профессионального модуля ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, предусмотренного ФГОС СПО.

2. Место практики в структуре ОПОПССЗ:

Практика относится к ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

3. Требования к результатам освоения практики:

В результате обучающийся должен овладеть:

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.

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.

- 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.

Знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, 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.

Иметь практический опыт:

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

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:
всего 2 недели, 72 часа

5. Семестры: 6

6. Основные разделы программы практики:


1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы
2. Предоставление гостям услуги питания в номерах
3. Работа с оборудованием и инвентарем гостиницы
4. Организация обеспечения условий для сохранности вещей и ценностей проживающих

7. Автор: Кузыченко Л.Р., преподаватель Колледжа ПсковГУ

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО
Директор Колледжа ПсковГУ



В.В. Однобоков

« 28 » 06 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
международной деятельности



М.Ю. Махотаева

« 28 » 06 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП 04

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 04
ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**

Для специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Очная форма обучения

Квалификация выпускника **менеджер**

**Псков
2016**

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.Ю. Бойкова

15 июня 2016 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы производственной практики

Программа производственной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять 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

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 и приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности Продажи гостиничного продукта.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности

Цель практики: комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование общих и

профессиональных компетенций, приобретение необходимых умений и опыта.

Задачи практики: освоение основного вида профессиональной деятельности: Продажи гостиничного продукта, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ 04 Продажи гостиничного продукта, предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;
- участия в маркетинговых исследованиях.

уметь:

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

знать:

- состояние 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.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
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, определять 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

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы производственной практики:

- всего – 1 неделя, 36 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

2.1 Тематический план производственной практики по ПМ 04

№ п/п	Наименование тем	Кол-во часов
1	Изучение и применение основ маркетинга в гостиничном сервисе	6
2	Процесс маркетингового исследования в гостиничном сервисе	6
3	Основные компоненты сервисной деятельности в гостинице, отеле	6
4	Исследование среды маркетинга предприятия гостиничного сервиса	6
5	Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг	6
6	Исследования маркетинговых коммуникаций	6
	Всего:	36

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

2.2. Содержание производственной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Количество часов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Составить таблицу по изучению специфики маркетинга в конкретном гостиничном предприятии	Изучение и разработка схем, диаграмм: - специфики маркетинга в гостинице, отеле, др. - используемых гостиницей маркетинговых концепций - видов процессов управления маркетингом в гостинице, отеле - используемой классификации маркетинговой информации по признакам и видам - рекламы в системе маркетинговых коммуникаций - эффективности работы административной службы в гостинице, отеле.	6	ОК 1 ОК 4 ОК 5	ПК 4.1 ПК 4.3 ПК 4.4
2	Предоставить результат собственной деятельности по разработке материалов	1. Разработать материалы и провести маркетинговые исследования в гостинице, отеле методом: - опроса - анкетирования	6	ОК 1- ОК 9	ПК 4.1 ПК 4.3 ПК 4.4

	исследований и плана маркетинговых исследований	- интервьюирования и др. 2.Разработать и представить на диаграмме сегментацию рынка гостиничных услуг, товаров и таблицу сегментации рынка гостиничных услуг конкретной гостиницы 3.Разработать план проведения маркетинговых исследований гостиничных услуг на примере гостиницы Псковской области.			
3	Предоставить практические рекомендации по анализу и оценке сервисной деятельности конкретного гостиничного предприятия	Провести анализ и оценку, данные оформить в таблице: сервисной деятельности в гостинице, отеле, в том числе в отношении ресторанного сервиса и выработать собственные предложения по совершенствованию данного направления.	6	ОК 1- ОК 9	ПК 4.1- ПК 4.4
4	Предоставить результат собственного участия в проведении исследования окружающей среды гостиницы, каналов сбыта и перспективный план развития гостиничного предприятия	Изучить и разработать схему маркетинговой окружающей среды гостиницы, отеля: - макросреду гостиницы, отеля (маркетинговая среда как объект исследования и фактор принятия маркетинговых решений в гостиничном сервисе) - каналы сбыта гостиничных услуг в гостинице, отеле - маркетинговые возможности в гостинице. - франчайзинг в системе гостиничного бизнеса и маркетинговая политика гостиницы - тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства	6	ОК 1- ОК 9	ПК 4.1- ПК 4.4
5	Сравнить гостиничное предприятие с конкурентными предприятиями и построить конкурентную карту рынка	Провести анализ внутренней и внешней среды гостиницы, отеля. Построить конкурентную карту рынка оказываемых гостиничных услуг. Изучить формы организации и основные направления маркетинговых	6	ОК 1- ОК 9	ПК 4.1- ПК 4.4

		исследований в гостинице и разработать схему маркетинговых посредников и контактных аудиторий в гостинице, отеле и др., данные оформить в таблице.			
6	Предоставить результат собственного участия в проведении маркетинговых мероприятий (реклама, рассылка и пр.)	Провести анализ и оценку проводимых мероприятий по рекламе, пропаганде в гостинице, представить схему видов и средств рекламы в гостинице, отеле, др.	6	ОК 1- ОК 9	ПК 4.1- ПК 4.4
		Всего	36		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ 04

3.1. Информационное обеспечение

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы

Нормативно-правовые акты

1. Конституция РФ. Принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)
2. Налоговый кодекс РФ. Часть первая, часть вторая (в редакции последующих законов) от 31.07.1998 г. N 146-ФЗ. Принят Государственной Думой 16.07.1998
3. Гражданский кодекс РФ. Часть 1 и 2. От 30.11.1994 г. N 51-ФЗ. Принят Государственной Думой 21.10.1994
4. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 г. N 197-ФЗ Принят Государственной Думой 21.12.2001, по состоянию на 01.01.2016
5. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. №195-ФЗ
6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1
7. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006г. №149-ФЗ
8. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8.08.2001 г. №128-ФЗ
9. Федеральный закон «О государственной регистрации юридических лиц» от 8.08.2001 г. № 129-ФЗ
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 №490

ГОСТы

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

Основные источники:

1. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можяева – Москва: Альфа – Москва, НИЦ – ИНФРА - М, 2018. – 240 с.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студ. сред. проф. образования Москва : Издательский центр «Академия», 2012. — 208 с.
3. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю.Лапина. — 8-е изд., стер. – Москва : Издательский центр «Академия», 2012. – 208 с.
4. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева – 3 изд. – Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015-368 с.

Дополнительные источники:

1. Безрудченко Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. Москва, 2012
2. Брайерман Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства Москва: Аспект пресс. 2012
3. Еремина Е. И.; Мурахтанова Н. М. Маркетинг. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования.- Москва : Альфа пресс, 2012
4. Жмулина Д.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг. Санкт-Петербург 2012, 162 с.
5. Крутик А. Б., Решетова М. В. Предпринимательство в сфере сервиса. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования Москва, 2012
6. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве Е.С. Сахарчук Москва, 2014
7. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления PDF. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. 3-е изд., испр / Л.А. Румынина. – Москва : «Академия», 2014
8. Чудновский А. Д. Гостиничный и туристический бизнес Москва : Тандем 2014

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.marketing.spb.ru>
2. <http://www.rc.ram.ru/questions/links.html>.
3. <http://www.lycos.com>
4. www.businessvoc.ru

3.2 Материально-техническое обеспечение

Реализация программы производственной практики предполагает наличие рабочего места прохождения производственной практики на предприятиях гостиничной индустрии (гостиница, учебная гостиница, отель и др.), которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществить профессиональную подготовку по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части основного вида профессиональной деятельности Продажи гостиничного продукта с использованием современных информационно-коммуникационных систем.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

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

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих компетенций выпускника:

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги	Умения анализировать потребности гостей на гостиничные услуги	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт	Умения формировать спрос на гостиничные услуги	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Умения выявить основные составляющие конкурентоспособности гостиничных предприятий и конкурентные преимущества гостиничного продукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Умения анализировать работу отдела продаж гостиницы и разрабатывать маркетинговую программу	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике

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	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе

заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации		освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова
ООО «София»



директор

О.А. Товстик
ЗАО гостиница «Октябрьская»

директор

**Аннотация рабочей программы практики
ПП 04 Продажи гостиничного продукта
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

1.Цель практики: формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение практического опыта по освоению основного вида профессиональной деятельности: Продажи гостиничного продукта, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений в рамках профессионального модуля ПМ 04 Продажи гостиничного продукта, предусмотренного ФГОС СПО.

2.Место практики в структуре ОПОПССЗ:

Практика относится к ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта.

3.Требования к результатам освоения практики:

В результате обучающийся должен овладеть:

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.

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.

уметь:

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;

- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;
- осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;
- разрабатывать анкеты и опросные листы;
- составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты.

знать:

- состояние перспективы рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребители гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;
- маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;
- источники и критерии отбора маркетинговой информации;
- правила составления анкет и опросных листов.

иметь практический опыт:

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального 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;
- участия в маркетинговых исследованиях.

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:
всего – 1 неделя, 36 часов

5. Семестры: 6

6. Основные разделы программы практики:

1. Изучение и применение основ маркетинга в гостиничном сервисе
2. Процесс маркетингового исследования в гостиничном сервисе
3. Основные компоненты сервисной деятельности в гостинице, отеле
4. Исследование среды маркетинга предприятия гостиничного сервиса
5. Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг
6. Исследования маркетинговых коммуникаций

7. Автор: Кузыченко Л.Р., преподаватель Колледжа ПсковГУ