

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. Макотаева
« 28 » 06 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

по профессиональным модулям

ПМ 01

Бронирование гостиничных услуг

ПМ 02

Прием, размещение и выписка гостей

ПМ 03

Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ПМ 04

Продажа гостиничного продукта

ПМ 05

Выполнение работ по профессии «Горничная»

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 ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы преддипломной практики

Программа преддипломной практики является составной частью ОПОПСССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Преддипломная 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.

ОВД 5.2.1. Бронирование гостиничных услуг

ОВД 5.2.2. Прием, размещение и выписка гостей

ОВД 5.2.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ОВД 5.2.4. Продажи гостиничного продукта

ОВД 5.2.5. Выполнение работ по профессии «Горничная»

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

Задачей практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является формирование профессиональных компетенций в области профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения и их использование в процессе самостоятельной профессиональной деятельности, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений,

формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессиональных модулей ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ 04 Продажи гостиничного продукта, ПМ 05 Выполнение работ по профессии «Горничная», предусмотренных ФГОС СПО.

В основу практического обучения заложено сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся.

В ходе освоения программы преддипломной практики обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах гостиницы;
- участия в заключении договор в 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;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора 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:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;

- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP – гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с 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;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, 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;
- 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 гостиниц;
- 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.
- 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 освоения преддипломной 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.
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 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
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики

- всего – 4 недели , 144 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Тематический план преддипломной практики

№ п/п	Наименование тем	Кол-во часов практики
1	Тема 1. Знакомство с деятельностью предприятия	6
2	Тема 2. Сбор финансово-экономической информации в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием	66
3	Тема 3. Систематизация собранного материала в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием	66
4	Тема 4. Анализ собранного материала в соответствии с тематикой ВКР	6
Всего:		144

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

2.2. Содержание преддипломной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол-во час.	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Изучить структуру предприятия и основные направления деятельности, его основные продукты и услуги, клиентскую базу. Оформить в таблицу, дать общую характеристику.	Тема 1 Изучение структуры предприятия и используемых технологий для предоставления гостиничных услуг, изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность гостиничного предприятия; изучение работы различных разделов гостиничного предприятия. Изучить уставные документы – Свидетельство о регистрации, Устав предприятия, Положение о персонале и т.д.	6	ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 9.	ПК.1.1 ПК.1.2 ПК 3.1. ПК 3.2.
2	Представить результаты изучения системы информационного обеспечения процесса управления	Тема 2 Выполнение индивидуального задания научного руководителя в соответствии с выбранной и утвержденной темой выпускной квалификационной работы;		ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ОК 9	ПК 3.2. ПК 3.4.

	<p>деятельностью хозяйствующего субъекта гостиничного дела, особенности документооборота, организации учета и отчетности.</p>	<p>Тема 2.1 Изучение экономических показателей деятельности предприятия: номенклатуры услуг, выяснение перспектив работы организации.</p>	22	<p>ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9</p>	<p>ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.5</p>
	<p>Представить расчеты различных показателей по основным направлениям гостиничной деятельности.</p>	<p>Тема 2.2 Обобщение полученных показателей и проведение анализа устойчивости и конкурентоспособности предприятия под руководством руководителя выпускной квалификационной работы</p>	22	<p>ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9</p>	<p>ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4 ПК 4.3 ПК 4.4</p>
		<p>Тема 2.3 Выполнение основных видов деятельности на конкретном предприятии туризма.</p>	22	<p>ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9</p>	<p>ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.7 ПК 3.2 ПК 4.1 ПК 4.3</p>
3	<p>Представить информационный лист индивидуального стиля общения с клиентами гостиничного предприятия и аккумулировать практический материал для выполнения индивидуального задания.</p>	<p>Тема 3.1 Обобщение результатов проведенного анализа,</p>	22	<p>ОК 2. ОК 3. ОК 4.</p>	<p>ПК 3.1. ПК 3.2 ПК 3.4.</p>
		<p>Тема 3.2 Выявление резервов гостиничного предприятия и определение возможных направлений их эффективного использования;</p>	22	<p>ОК 7 ОК 8 ОК 9.</p>	<p>ПК 2.5 ПК 2.6 ПК 3.4 ПК 4.3</p>
		<p>Тема 3.3 Выполнение основных видов деятельности на конкретном гостиничном предприятии;</p>	22	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6</p>	<p>ПК 1.7 ПК 2.4 ПК 2.5</p>
4	<p>Использование информационно-коммуникационных технологий. Оформление отчетно – планирующей документации. Завершение выполнения индивидуального задания по технологическому циклу обслуживания гостей.</p>	<p>Тема 4 Представление руководителю выпускной квалификационной работы первой главы диплома, составление и защита отчета по апробации исследовательского материала по теме ВКР на практике.</p>	6	<p>ОК 1 ОК 4 ОК 5 ОК 7</p>	<p>ПК 1.1- ПК 4.4.</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы

Нормативно-правовые акты:

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2016
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452
15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.1997 №490
16. Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»)
17. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная

постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644

18. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией a/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)

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 – М, НИЦ – ИНФРА - М, 2016. – 240 с.
2. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для СПО – Москва: Юрайт, 2016. - 247 с.
3. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева – 3 изд. – Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016 – 368 с.(ПО) ISBN:978-5-00091-141-9

Дополнительные источники:

1. Карнаух Н.Н. Охрана труда. Учебник для СПО - Москва : Юрайт, 2016 . – 336 с.
2. Маркетинг туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
3. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / под общ. ред. А. Л. Гапоненко. – Москва : Юрайт, 2016. – 396 с. – Серия : Профессиональное образование. ISBN 978-5-9916-7066-1
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина /, Москва : Альфа - М.,2013- 303 с.
5. Основы туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-384 с.
6. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.

Ресурсы сети «Интернет»:

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.

2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

3.2. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы преддипломной практики предполагает наличие рабочего места прохождения практики на предприятиях гостиничной индустрии – гостиница, отель, гостинично – ресторанный комплекс, которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществлять профессиональную подготовку по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ 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. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Умения определять потребности заказчика, оформлять документацию в соответствии с запросами потребителя	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	Умение использовать информационно – коммуникационные технологии по бронированию	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	Умения информировать потребителя о бронировании	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Умения принимать, регистрировать и размещать гостей	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Умения предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Умения оформлять профессиональную документацию	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Умения оформлять профессиональную документацию	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике

ПК 2.5.Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Демонстрация навыков контроля, организации отъезда и проводов гостей	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 3.1.Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Демонстрация навыков работы обслуживающего персонала	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 3.2.Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах	Демонстрация навыков выполнения работ по предоставлению услуги питания в номерах	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.1.Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Умения выявлять спрос на гостиничные услуги.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.2.Формировать спрос и стимулировать сбыт.	Демонстрация навыков формирования спроса гостиничных услуг	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.3.Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Умения анализировать конкурентоспособность гостиничных предприятий	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.4.Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Умения определять потребности гостя, оформлять документацию по обслуживанию гостей	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной 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

<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<p>Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>Планирование обучающимся повышения 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»



директор

**Аннотация рабочей программы преддипломной практики
по профессиональным модулям
ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг
ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей
ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
ПМ 04 Продажа гостиничного продукта
ПМ 05 Выполнение работ по профессии «Горничная»**

1. Цель практики:

Выполнение преддипломной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

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

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

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

ПК 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

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.

2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования. Преддипломная практика относится к ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ 04 Продажа гостиничного продукта, ПМ 05 Выполнение работ по профессии «Горничная» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

3. Требования к результатам освоения практики:

В результате освоения обучающийся должен:

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP – гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с 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;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, 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;
- 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 гостиниц;
- 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.
- состояние перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;

- 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.

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

5. Семестры: 4

6. Основные темы программы практики:

Раздел 1. Знакомство с деятельностью предприятия.

Раздел 2. Сбор финансово-экономической информации в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием.

Раздел 3. Систематизация собранного материала в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием.

Раздел 4. Анализ собранного материала в соответствии с тематикой ВКР.

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