



1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт среднего профессионального образования



Т.П. Хлопова

Рабочая программа практики

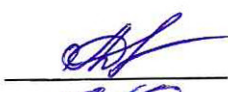
III. Производственная практика (по профилю специальности)

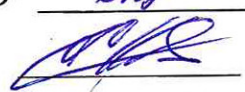
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация менеджер

Краснодар 2018

Рабочая программа Производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 475 (зарегистрирован в Минюсте России 26.06.2014 № 32876)

Составители: преподаватели ИНСПО  А.Г. Дробязго

 А.Ю. Натхо

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, протокол № 11 от «30» августа 2018 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии  Н.О. Гаспарян
«30» августа 2018 г.

Рецензенты:

Директор ГУП КК «Гостиничный комплекс»		А.А. Коплик
Генеральный Директор ООО «Престиж-Альфа»		Н.В. Стеченцева

Оглавление

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....	4
1.1. Место производственной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.....	4
1.2. Количество часов, отводимое на производственную практику	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ.....	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....	5
3.1. Объем и виды практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис....	5
3.2. Содержание практики	6
3.2.1. Содержание производственной (по профилю специальности) практики ..	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ.....	11
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производственной практики	11
4.2. Информационное обеспечение организации и проведения производственной (по профилю специальности) практики.....	12
4.2.1. Нормативная документация	12
4.2.2. Литература.....	12
4.2.3. Периодические издания	14
4.2.4. Электронные ресурсы	14
4.3. Общие требования к организации производственной (по профилю специальности) практики.....	14
4.4. Кадровое обеспечение организации и проведения производственной (по профилю специальности) практики.....	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	16
6. ПРИЛОЖЕНИЕ.....	20

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Место производственной (по профилю специальности) практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Рабочая программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки) в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД) специальности:

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

1.2. Количество часов, отводимое на производственную практику:

всего – 518 часов (13 недель), в том числе обязательная нагрузка 468 часов, консультаций 50 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение общекультурных компетенций:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

профессиональных компетенций:

ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Объем и виды практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Вид практики	Количество часов	Форма проведения
Производственная (по профилю специальности) практика		
Модуль ПМ 01.01 Бронирование	118	Концентрированная
Модуль ПМ 02.01 Прием, размещение и выписка гостей	118	Концентрированная
Модуль ПМ 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	164	Концентрированная
Модуль ПМ 04.01 Продажа гостиничного продукта	118	Концентрированная
Вид аттестации: дифференцированный зачет		
Итого:	518	

3.2. Содержание практики

3.2.1. Содержание производственной (по профилю специальности) практики

Цели и задачи производственной практики

Преддипломная практика направлена на углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности в организациях различных организационно-правовых форм.

Задачами производственной практики являются:

- развитие и совершенствование профессиональных и общих компетенций, полученных в ходе прохождения всех видов производственной практики;
- формирование индивидуального стиля профессиональной деятельности;
- определение направления дальнейшего становления.

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и следующими профессиональными компетенциями:

обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
 - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
 - информирования потребителя о бронировании;
 - приёма, 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;
 - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
 - предоставления услуги питания в номерах;
 - оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
 - изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
 - разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
 - выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
 - участия в разработке комплекса маркетинга.
- 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, выезжающих);
- 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, 7 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;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;

- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

Виды работ	Тематика заданий по виду работ	Кол-во часов
ПМ.01 Бронирование	Анализ организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг .Прием заказа на бронирование от клиента по Интернету (email.). Прием заказа на бронирование от клиента по телефону. Оформление заявки на групповое бронирование. Оформление заявки на трансфер. Оформление письма-ответа на бронирование в электронном виде. Информирование клиентов о бронировании по телефону. Аннуляция бронирования	118
Оформление отчетной документации	Систематизация собранных материалов и оформление документации по практике. Подведение итогов практики. Дифференцированный зачет	из них 12 ч на оформление отчета
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	Анализ службы приема, размещения и выписки гостей, включающий количество персонала, объемы выполняемых работ, порядок выполняемых работ. Анализ принципов взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими подразделениями гостиницы. Составление счетов за проживание и дополнительные услуги и оформление документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду и т.д.). Анализ функций ночного портье и организации ночного аудита	118
Оформление отчетной документации	Систематизация собранных материалов и оформление документации по практике. Подведение итогов практики. Дифференцированный зачет	из них 12 ч на оформление отчета
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Анализ организации обслуживания гостей в процессе проживания Работа с униформой Работа с техническими средствами Работа с бельем Работа с гостевыми принадлежностями Работа с чистящими средствами Поиск и найм персонала для работы в хозяйственной службе Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе Пожарная безопасность в гостинице Химические факторы риска при работе Профилактика производственного травматизма. Прием заявок на предоставление питания в номере гостиницы Составление необходимой документации при приеме одежды гостя в чистку Составление необходимой документации при выдаче белья	164
Оформление	Систематизация собранных материалов и оформление	из них 12 ч

Виды работ	Тематика заданий по виду работ	Кол-во часов
отчетной документации	документации по практике. Подведение итогов практики. Дифференцированный зачет	на оформление отчета
ПМ.04 Продажа гостиничного продукта	Анализ организации продаж гостиничного продукта. Параметры сегментации целевого рынка. Анализ возможности освоения новых сегментов рынка. Оценка эффективности сбытовой политики. Конъюнктура рынка гостиничных услуг. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта. Оценка качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству. Формирование комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия. Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.	118
Оформление отчетной документации	Систематизация собранных материалов и оформление документации по практике. Подведение итогов практики. Дифференцированный зачет	из них 12 ч на оформление отчета
	ИТОГО	518

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ

4.1. ТРЕБОВАНИЯ К МИНИМАЛЬНОМУ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Для полноценного прохождения практики предприятию необходимо обеспечить беспрепятственный доступ студентов-практикантов к документации, необходимой для успешного освоения студентами программы практики и выполнения ими индивидуальных заданий.

Реализация программы производственной практики в институте предполагает наличие учебных (учебно-производственных) кабинетов:

- организации деятельности служб бронирования;
- организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- организации продаж гостиничного продукта;
- гостиничный номер;
- служба приема и размещения гостей;
- служба бронирования гостиничных услуг.

Оборудование рабочих мест проведения учебной практики:

- посадочные места обучающихся (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками);
- рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя);
- доска аудиторная двухсторонняя;

– комплект учебно-методической документации (комплект форм, бланков для приема, регистрации и выписки гостей).

4.2. Информационное обеспечение организации и проведения производственной (по профилю специальности) практики

4.2.1. Нормативная документация

Федеральные законы

1. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (с изм. и доп. от 18 апреля 2018 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (с изм. и доп. от 18 апреля 2018 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс
3. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 25.06.1993 № 5242-1 (с изм. и доп. от 3 апреля 2018 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс
4. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ (с изм. и доп. от 28 ноября 2015 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс

Кодексы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ (с изм. и доп. от 5 февраля 2018 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.11.1994 г. N 51-ФЗ (с изм. и доп. от 29. 12. 2017 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.01.1996 N 14-ФЗ (с изм. и доп. от 18.04. 2018 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть III [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.11.2001 N 14-ФЗ (с изм. и доп. от 28.03. 2017 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс
5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть IV [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.12.2006 N 230-ФЗ (с изм. и доп. от 05.12. 2017 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс
6. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 5.08.2000 N 117-ФЗ (с изм. и доп. от 3 марта 2018 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс

Постановления Правительства РФ

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 (ред. от 26.10.2016) Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. О противопожарном режиме [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 (с изм. и доп. от 30 декабря 2017 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс

Нормативны акты министерств и ведомств

1. Перечень «Цели поездок», используемый при оформлении приглашений и виз иностранным гражданам и лицам без гражданства [Электронный ресурс]: приказ Министерства иностранных дел, Министерства внутренних дел и Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27 декабря 2003 № 19723А/1048/922 Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления [Электронный ресурс]: приказ Минспорттуризма РФ от 02.04.2009 № 144. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Законы Краснодарского края

1. О туристской деятельности в Краснодарском крае [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 25 октября 2005 N 938-КЗ (с изм. и доп. от 23 июня 2017 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Об особо охраняемых природных территориях Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 31.12.2003 N 3807-КЗ (с изм. и доп. от 25 июля 2017 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс

3. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 23.07. 2015 г. N 3223-КЗ (ред. от 20.12.2017) Доступ из СПС КонсультантПлюс

4.2.2. Литература:

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829.

Дополнительная литература

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов. — 2-е

изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 340 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9451-3. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/BF46AF95-4D3A-46E7-A447-FDD7C07526B8.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 336 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3775-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D-4F91-9E99-42EDC70CCCB3.

4.2.3 Периодические издания

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. Журнал «Вестник национальной академии туризма»
3. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников" (www.grebennikon.ru)
4. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>).

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

1. Министерство образования и науки Российской Федерации (<http://минобрнауки.рф/>);
2. Федеральный портал "Российское образование" (<http://www.edu.ru/>);
3. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" (<http://window.edu.ru/>);
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>);
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
6. Образовательный портал "Учеба" (<http://www.ucheba.com/>);
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" (<https://pushkininstitute.ru/>);
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru/>);
9. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф/>);
10. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>).
11. Справочно-информационный портал "Русский язык" (<http://gramota.ru/>);
12. Служба тематических толковых словарей (<http://www.glossary.ru/>);
13. Словари и энциклопедии (<http://dic.academic.ru/>);
14. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети)

4.3. Общие требования к организации производственной (по профилю специальности) практики

Производственная практика проводится концентрировано в рамках профессиональных модулей учебного плана по специальности 43.02.11.

Гостиничный сервис и календарным графиком, утвержденными директором ИНСПО.

Производственная (по профилю специальности) практика направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретённых ППССЗ СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Производственная (по профилю специальности) практика может проводиться в учебных, в учебно-производственных мастерских, лабораториях, учебных хозяйствах, учебно-опытных участках, полигонах, ресурсных центрах и других вспомогательных объектах Института среднего профессионального образования Кубанского государственного университета, а также на предприятиях и организациях в специально-оборудованных помещениях на основе договоров между предприятием и институтом.

В процессе прохождения производственной (по профилю специальности) практики проводится контроль выполнения заданий со стороны руководителя практики, что подтверждается подписью в дневнике по прохождению практики. С этой целью каждым руководителем устанавливаются часы консультаций. График проведения консультаций доводится до сведения обучающихся на организационном собрании. При выполнении заданий практики проводятся как групповые, так и индивидуальные консультации.

Производственная (по профилю специальности) практика преподавателями учебных дисциплин и междисциплинарных курсов профессионального цикла.

Продолжительность рабочего дня обучающегося при прохождении практики составляет 36 часов в неделю независимо от возраста.

4.4. Кадровое обеспечение организации и проведения производственной (по профилю специальности) практики

Руководство практикой осуществляют педагогические кадры института, имеющие высшее образование, соответствующее профилю модуля.

Руководство практикой от организации (предприятия) осуществляют сотрудники, имеющие среднее специальное или высшее образование, соответствующее профилю модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	- демонстрация навыков по принятию заявок от потребителей; - демонстрация навыков по оформлению заявок на бронирование; - обоснование выбора заказа на бронирование	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программ профессионального модуля обучающегося и оценка достижения результата через: - отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - предоставление и защита отчета по практике с учетом аттестационного листа обучающегося, характеристики с места прохождения практики, своевременности сдачи отчета
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	- демонстрация навыков по ведению документооборота при бронировании; - изложение последовательности заполнения документов при бронировании; - демонстрация скорости и качества ведения документооборота	
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	- изложение последовательности действий при бронировании; - применение правил контроля при бронировании	
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей	- демонстрация навыков по регистрации и размещению гостей	
ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	- демонстрация навыков по предоставлению гостю информацию о гостиничных услугах; - навыки по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг	
ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	- изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг;	

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	- применение правил заключения договоров	
ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	- навыки по последовательности выполнения договоров об оказании гостиничных услуг	
ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	- навыки по расчётам с гостями; - навыки по организации отъезда и проводов гостей	
ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	- демонстрация навыков по проведению ночного аудита и передачи дел по окончанию смены	
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	- демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	- демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах; -изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа	
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	-демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарём	
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	-демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающего	
ПК 4.2 Выявлять спрос на гостиничные услуги	-демонстрация навыков по выявлению спроса на гостиничные услуги: разработка анкеты, опросного листа; -изложение последовательности проведения социологического исследования; -демонстрация навыков работы с первичной и вторичной информацией гостиничного предприятия	

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт	-демонстрация навыков выбора оптимального канала/системы сбыта гостиничной услуги на конкретном рынке; -демонстрация навыков разработки рекламного слогана или логотипа или текста; -демонстрация навыков оценки экономической и социальной эффективности рекламы; -изложение последовательности разработки рекламной программы гостиничного предприятия	
ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	-демонстрация навыков анализа структуры услуг гостиничного предприятия; -демонстрация навыков методики проведения SWOT-анализа гостиничного предприятия	
ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	-изложение последовательности этапов разработки гостиничного продукта; -демонстрация навыков анализа жизненного цикла услуги гостиничного предприятия; -демонстрация навыков владения методикой ценообразования; -демонстрация знаний видов тарифов цен	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверить 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	Наблюдение за деятельностью в процессе освоения программы профессионального модуля обучающегося и оценка достижения результата через:
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	-обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования;	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	-демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач	- отработку практических навыков; - выполнение заданий в дневниках; - предоставление и защиту отчета по практике с учетом аттестационного листа обучающегося, характеристики с места прохождения практики, своевременности сдачи отчета
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	-демонстрация способов 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	-нахождение и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	-демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и руководителем от предприятия в ходе прохождения практики	
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	- планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня	
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	

6. ПРИЛОЖЕНИЕ

Формы документов, предусмотренные Положением о практике студентов, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО «КубГУ» и его филиалах, и реализуемые в ИНСПО:

- направление;
- план-график прохождения производственной (преддипломной) практики;
- дневник практики;
- отчет по практике;
- аттестационный лист и характеристика;

Формы вышеперечисленных документов помещены в приложениях.

Приложение 1
Направление на практику

Обучающийся _____ курса _____
фамилия, имя, отчество
отделения _____ согласно приказу ректора КубГУ от «___»
_____ 201_ г. № _____, договор между _____
_____ и
_____ № _____
от _____ направляется в _____
в распоряжение _____.
наименование предприятия
для прохождения _____ практики
вид практики
по специальности _____
код и наименование специальности
сроком с «___» _____ г. по «___» _____ г.

Зам. директора по учебной работе _____ Ф.И.О.
подпись
М.П.

Руководитель практики от ИНСПО _____ Ф.И.О.
подпись

Приложение 2
План-график
прохождения производственной практики

Вид практики: _____

(учебная, производственная, преддипломная)

Наименование ПМ: _____

(индекс и наименование практики указать по учебному плану)

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

(код, наименования)

Студент: _____

(Ф.И.О.)

Курс __ группа __

№ п/п	Этапы работы (виды деятельности) при прохождении практики	Кол-во часов, отведенных на выполнение
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		

Руководитель практики от ИНСПО _____

(подпись)

(Ф.И.О.)

Задание принято к исполнению

« __ » _____ 201__ г.

(подпись)

(Ф.И.О. студента)

Приложение 3
ДНЕВНИК учебной практики

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования

ДНЕВНИК
ПРАКТИКИ

Вид практики: производственная

Наименование ПМ: _____
(индекс и наименование практики указать по учебному плану)

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис
(код, наименование)

Студент _____
(Ф.И.О.)

Курс __ группа __

1. Календарные сроки практики

По учебному плану с _____ по _____.

Дата прибытия на практику _____.

Дата выбытия с места практики _____.

2. Руководитель практики от

Институт среднего профессионального образования (ИНСПО)

Должность _____

Ф.И.О. _____

3. Сведения о предприятии, организации, учреждении

Место прохождения практики:

Полное наименование предприятия, организации, учреждения:

Юридический адрес предприятия, организация, учреждения:

Руководитель предприятия, организации, учреждения:

(должность, Ф.И.О, телефон)

Руководитель практики от организации

Должность _____

Ф.И.О. _____

Телефон _____

4. Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарная безопасность, правила внутреннего трудового распорядка *

Наименование и характер инструктажа	Дата	Кто проводил инструктаж от предприятия, организации, учреждения (Ф.И.О, должность)	Подпись студента-практиканта
Вводный инструктаж (охрана труда, техника безопасности, пожарная безопасность, правила внутреннего трудового распорядка)			
Повторный инструктаж по технике безопасности на рабочем месте			
Повторный инструктаж, связанный с переменой рабочего места			

* Раздел является обязательным

Приложение 4

(наименование предприятия)

Отчет по производственной практике обучающегося
_____ (ФИО)

группы _____ курса _____

специальность _____

Непосредственный руководитель практики _____ (ФИО)

Методический руководитель практики _____ (ФИО)

ОТЧЕТ по производственной практике

Краткое описание базы проведения практики:

1. Адрес, название организации, отделение
 2. Имеющиеся подразделения
 3. Штатное расписание
 4. Документация ПРОФ назначения, по подразделениям
 5. С какими приказами и внутренними работает организация (указать №, от какого числа и название приказа)
 6. Имеющееся оборудование, в том числе высокотехнологичное
- И т.д.

Примечание: Отчет может быть дополнен фото с практической работы или представлен в виде презентаций.

Приложение 5

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

(ФИО студента)

Обучающий(ая)ся на ____ курсе по специальности 00.00.00 _____
прошел(ла) производственной практику по
профессиональному модулю ПМ.00 _____ в объеме 00 часов
(0 недель), с «__» _____ 201__ г. по «__» _____ 201__ г.

Виды и качество выполнения работ
(Только профессиональные компетенции)

№ п/п	Наименования ПК	Вид работы, выполненной обучающимся во время практики	Уровень освоения компетенций (оценка)
1.	ПК 0.0*		
2.	ПК 0.0*		
3.	ПК 0.0		
4.	...		
5.	Итоговая оценка уровня освоения обучающимся профессиональных компетенций**		

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

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

При оценивании компетенций используются следующие критерии

Критерии оценки компетенций	Оценка
обучающийся не овладел оцениваемыми компетенциями, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в принимаемом решении, в работе с нормативными документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно	2
обучающийся освоил 60-69% оцениваемых компетенций, показывает удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения	3

Критерии оценки компетенций	Оценка
анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи. Излагает решение проблемы недостаточно полно, непоследовательно, допускает неточности. Затрудняется доказательно обосновывать свои суждения.	
обучающийся освоил 70-89% оцениваемых компетенций, умеет применять теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умело работает с нормативными документами. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с нормативно правовой документацией.	4
обучающийся освоил 90-100% оцениваемых компетенций, умение связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации, высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, консультировать граждан, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет навыками работы с нормативными документами. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа	5

ХАРАКТЕРИСТИКА профессиональной деятельности обучающегося

(В характеристике отмечается качество выполнения обучающимся задания практики, отношение к работе, уровень освоения общих компетенций, дисциплинированность и другие качества, проявленные практикантом в период практики, а также недостатки в подготовке обучающегося, замечания и пожелания обучающемуся.)

Руководитель *производственной*
практики от ИНСПО, должность,
Ф.И.О.

(подпись)

Руководитель *производственной*
практики от организации, должность,
Ф.И.О.

(подпись)

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу
Производственной практики (по профилю специальности)
43.02.11 Гостиничный сервис

Программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 07.05.2014 № 475, зарегистрирован в Минюсте России 26.06.2014 (рег. № 32876).

Программа производственной практики (по профилю специальности) разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. В структуре программы учебная практика относится к профессиональному циклу.

Рабочая программа производственной практики состоит из следующих разделов:

1. Паспорт рабочей программы практики
2. Результаты практики
3. Структура и содержание производственной программы практики
4. Условия реализации программы практики
5. Контроль и оценка результатов прохождения практики

В паспорте программы указана область применения рабочей программы по видам профессиональной деятельности, сформулированы цели и задачи практики, указаны требования к результатам освоения практики.

В программе определена форма проведения, цели, задачи учебной практики, представлены обязательные формы отчетности.

Структура и содержание рабочей программы учебной практики соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

В рабочей программе производственной практики (по профилю специальности) обозначены требования к минимальному материально-техническому обеспечению, указаны учебно-методическое и информационное обеспечение практики, а также программное обеспечение и Интернет-ресурсы.

Прохождение производственной практики (по профилю специальности) способствует эффективной и качественной подготовке молодых специалистов среднего звена по соответствующей специальности.

Считаю, что разработанная программа производственной практики (по профилю специальности) может быть рекомендована для использования в учебном процессе при подготовке обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

РЕЦЕНЗЕНТ:

Директор ГУП КК
«Гостиничный комплекс»



А.А. Коплик

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу

ПП. Производственной практики (по профилю специальности)

43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 07.05.2014 № 475, зарегистрирован в Минюсте России 26.06.2014 (рег. № 32876).

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является составной частью программы подготовки специалистов среднего звена ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и относится к профессиональному циклу.

В рабочей программе производственной практики (по профилю специальности) указана область применения рабочей программы по видам профессиональной деятельности, сформулированы цели и задачи учебной практики, указаны требования к результатам освоения учебной практики.

В программе определены цели, задачи производственной практики (по профилю специальности), форма проведения производственной практики (по профилю специальности), представлены обязательные формы отчетности.

Результаты освоения программы производственной практики (по профилю специальности) направлены на освоение студентами профессиональных и общих компетенций в рамках модулей, предусмотренных в учебном плане. Определены требования к умениям и знаниям студентов.

Структура и содержание рабочей программы производственной практики (по профилю специальности) соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

В рабочей программе производственной практики (по профилю специальности) обозначены требования к материально-техническому обеспечению, указаны учебно-методическое и информационное обеспечение практики, а также программное обеспечение и Интернет-ресурсы.

Прохождение производственной практики (по профилю специальности) способствует эффективной и качественной подготовке молодых специалистов среднего звена по соответствующей специальности.

Разработанная программа производственной практики (по профилю специальности) может быть рекомендована для использования в учебном процессе при подготовке обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

РЕЦЕНЗЕНТ:

Генеральный Директор

ООО «Престиж-Альфа»



Н.В. Стеценцева