

Аннотация по производственной практике (преддипломной) 43.02.11 Гостиничный сервис

Курс 3 Семестр 6

Количество часов:

всего: 144 час.

консультаций – 0,

самостоятельная работа – 0.

Цель практики:

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

Задачи практики:

Задачами производственной практики (преддипломной) 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;
- выполнение экспериментальной части выпускной квалификационной работы.

Место практики в структуре ППСЗ:

Рабочая программа практики является обязательным разделом программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Она представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся. Производственная (преддипломная) практика реализуется рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями для практической отработки полученных знаний 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.

Результаты прохождения практики (компетенции, знания, умения, практический опыт)

Практика завершается оценкой студентом освоенных общих и профессиональных компетенций:

В ходе производственной практики (преддипломной) студенты овладевают общими компетенциями.

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

Результатом производственной практики (преддипломной) является освоение 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

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> — приема заказов на бронирование от потребителей; — выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; — информирования потребителя о бронировании; — приёма, регистрации и размещения гостей;
--------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> — 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
Знать	<ul style="list-style-type: none"> — 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;

	<ul style="list-style-type: none"> — последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; — формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; — особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; — специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; — специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> — 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;

	<ul style="list-style-type: none"> — 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;
--	--

Структура и содержание программы практики

Вид практики	Количество часов	Форма проведения
Практика производственная (преддипломная)	144	
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг		Концентрированная
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей		Концентрированная
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		Концентрированная
ПМ.04 Продажа гостиничного продукта		Концентрированная
Вид аттестации: дифференцированный зачет		
Итого:	144	

Вид аттестации: дифференцированный зачет.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07185-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433890>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07572-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433891>

3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-08190-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432904>

4. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10548-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430798>

5. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1010664>

Автор: Гаспарян Норета Овсеповна