

Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»
Факультет среднего профессионального образования

Утверждаю:
проректор по учебно-методической работе

_____ **Н.Н.Лагусева**
« 31 » августа 2015г



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
производственной (преддипломной) практики
(базовый уровень подготовки)
43.02.11 Гостиничный сервис
квалификация «Менеджер»

г. Химки, микр. Сходня, 2015 г.

Рабочая программа преддипломной практики составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) к минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного специалиста по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** и предназначена для обучения студентов факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих данные модули ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг», ПМ 02 «Прием, размещение и выписка гостей», ПМ 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», ПМ 04 «Продажи гостиничного продукта», ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» в рамках реализуемой специальности.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета. Протокол № 1 от «25» августа 2015г.

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета СПО

Г.И.Зорина
Г.И.Зорина
«26» августа 2015г.

Зам.декана факультета по УМР

Ю.В.Гаврилова
Ю.В.Гаврилова
«28» августа 2015г.

Заведующая библиотекой

Н.П.Потапова
Н.П.Потапова
«28» августа 2015г

Составитель (автор):

Баякаева А.Б., гл. специалист по практике факультета СПО РМАТ.

СОГЛАСОВАНО: ✓

ООО "Висотка"
(название предприятия)

Начальник Управления персоналом
(должность)

Варшавская И.В.
(ФИО)



СОГЛАСОВАНО:

ИП "Архивы стили Шоры"
(название предприятия)

Директор - Управляющая компания
(должность)

Архивова Л.В.
(ФИО)



СОГЛАСОВАНО:

ООО "Атлас"
(название предприятия)

Директор по персоналу
(должность)

Трифонова Е.Н.
(ФИО)



СОГЛАСОВАНО:

Комплекс отдыха "Завузово"
(название предприятия)

Управляющая компания
(должность)

Трифонова Е.Н.
(ФИО)



СОГЛАСОВАНО:

ООО "Мордон"
(название предприятия)

Генеральный директор
(должность)

Кочетков М.А.
(ФИО)



СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	7
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	7
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Место производственной (преддипломной) практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ)

Производственная (преддипломная) практика (научно-исследовательская), как часть основной образовательной программы, является завершающим этапом обучения и проводится после освоения студентом программ теоретического и практического обучения. Единство содержания учебных и производственных практик заключается в преемственности и повторяемости передачи профессиональных навыков на все более высоком уровне качества каждой очередной практики.

Программа производственной (преддипломной) практики является частью ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

- **Бронирование гостиничных услуг.**
- **Прием, размещение и выписка гостей.**
- **Организация обслуживания гостей в процессе проживания.**
- **Продажи гостиничного продукта.**
- **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.**

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики разрабатывалась в соответствии с:

1. Требованиями ФГОС – 3 СПО;
2. Рабочим учебным планом образовательного учреждения;
3. Рабочими программами профессиональных модулей.

Результатом освоения профессиональных модулей является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Основными задачами производственной (преддипломной) практики являются:

- овладение новейшими технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест в учреждениях и предприятиях (организациях);
- получение целостного представления о работе организации, учреждения, предприятия социально-культурного гостиничного сервиса посредством изучения функционального взаимодействия их подразделений и связей с «внешней средой»;
- закрепление и углубление знаний, полученных в период прохождения всех видов практик;
- приобретение навыков самостоятельного решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятий, деятельность которых изучалась;
- сбор практического и нормативно – справочного материала для написания выпускной квалификационной работы.

Задание на преддипломную практику определяется руководителем дипломной работы и должно соответствовать её теме. В период проведения практики обучающиеся собирают фактический материал о производственной деятельности предприятия, учреждения, организации и используют при написании дипломной работы.

Результатом прохождения преддипломной практики по профессиональным модулям является получением практических навыков:

- прием заказов на бронирование от потребителей;
- выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирование потребителя о бронировании;
- аннулирование бронирования;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- заключения договоров;

- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организация 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, подбор оптимального гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участие в разработке комплекса маркетинга;
- по уборке номеров, служебных помещений и помещений общего пользования (стандартная, генеральная, экспресс, VIP номера):
- замене постельного белья в номере;
- комплектации гостиничного номера;
- вечернего способа заправки постели в номерах различных категорий;
- подбора химикатов для различных типов помещений;
- сбора тележки горничной для различных типов убираемых помещений:
 - МОП (механический очиститель поверхностей),

- жесткие синтетические губки, включая ПЭД (полировальные элементы дисковые),
- моющие средства;
- оформления документов по приемке номеров, назначению на работу (лист задания для номерного фонда);
- знания организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, обеспечение хранения ценностей проживающих и других функциональных обязанностей входящих в профессию горничная;
- практического соблюдения требований стандартов качества, требуемых для обслуживания гостей в соответствии с категорией гостиницы;
- проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационные ведомости;
- работы с нормативными актами (списание инвентаря и оборудования и обеспечение и соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним и т.д.);
- контроля работы персонала хозяйственной службы;
- сортировки и обработки белья;
- глажения на примере мужской рубашки;
- работы с ключами;
- работы с забытыми вещами.

**Количество недель (часов) на освоение программы
производственной (преддипломной) практики:**

Всего: 4 недели, 144 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Результатом производственной (преддипломной) практики является освоение:

1) общих компетенций (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

2) профессиональных компетенций (ПК):

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг	ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
	ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию
	ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
	ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
	ПК 2.3.	Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.
	ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
	ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
	ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПМ.03 Организация обслуживания	ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и

гостей в процессе проживания		технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
	ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
	ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
	ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ПМ.04 Продажи гостиничного продукта	ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
	ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
	ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
	ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
ПМ.05 (учебная практика) Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПК 5.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
	ПК 5.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
	ПК 5.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

	ПК 5.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
--	---------	--

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план

Таблица №1

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Сроки проведения
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ПК 4.4 ПК 5.1 ПК 5.2	<p style="text-align: center;">«Бронирование гостиничных услуг»</p> <p style="text-align: center;">«Прием, размещение и выписка гостей»</p> <p style="text-align: center;">«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»</p> <p style="text-align: center;">«Продажи гостиничного продукта»</p> <p style="text-align: center;">«Выполнение работ по одной или нескольким</p>	144 часа	с 22 апреля по 19мая 2016г.

ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	профессиям рабочих, должностям служащих»		
---	---	--	--

Таблица №2

№	Темы рассматриваемых работ	Обязательная аудиторная учебная нагрузка	Преддипломная практика
1.1	Основные функции и службы гостиницы	183	
1.2	Организация и технология работы службы бронирования		
1.3	Бронирование и оформление заказов		
1.4	Документационное обеспечение бронирования.		
1.5	Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы		
2.1	Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих.	172	
2.2	Прием и размещение гостей		
2.3	Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.		
2.4	Правовое регулирование договорных отношений.		
2.5	Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование.		
2.6	Документация службы приема и размещения.		
2.7	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.		
2.8	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.		
2.9	Организация ночного аудита		
3.1	Классификация гостиниц и туристских комплексов	188	
3.2	Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц.		
3.3	Организация работы прачечной и химчистки.		
3.4	Организация предоставления услуг в процессе проживания.		
3.5	Организация питания в гостинице гостиницы.		

3.6	Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах.		
3.7	Предоставление услуг питания в гостиничных номерах.		
3.8	Учет материальных ценностей.		
3.9	Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.		
4.1	Субъекты и объекты маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.		
4.2	Сегментация рынка гостиничных услуг.		
4.3	Методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОСТИС).		
4.4	Коммуникационная политика гостиничного предприятия		
4.5	Конкуренция в сфере гостиничного хозяйства.		
4.6	Конкурентоспособность гостиничного продукта	130	
4.7	Конкурентоспособность гостиничного предприятия		
4.8	Составляющие комплекса маркетинга.		
4.9	Разработка гостиничного продукта.		
4.10	Ценовая политика гостиничного предприятия.		
4.11	Методы распространения и стимулирования сбыта гостиничного продукта.		
5.1	Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы.		
5.2	Технология работы поэтажного персонала.		
5.3	Технология уборки номерного фонда гостиницы	108	
5.4	Комплектация гостиничных номеров.		
5.5	Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки		
	Всего:	-	144

Государственная (итоговая) аттестация (далее - ГИА) по практическому освоению профессиональных модулей включает подготовку и защиту ВКР (дипломная работа). Выполнение и защита ВКР проводится для определения соответствия результатов освоения обучающимися ППССЗ соответствующим требованиям ФГОС СПО.

3.2.Содержание преддипломной практики

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ, изучаемых вопросов	Кол-во часов
МДК.01.01. Организация деятельности службы бронирования	Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей Раздел 2. Документационное обеспечение бронирования. Раздел 3. Информирование потребителей о бронировании	1. Основные функции и службы гостиницы. 2. Организация и технология работы службы бронирования. 3. Бронирование и оформление заказов. 4. Документационное обеспечение бронирования. 5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по диверсификации гостинично-туристской предпринимательской деятельности (на примере ООО «Гостиница _____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по организации рекламной кампании ресторана в Интернете (на примере «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по организации рекламной кампании в Интернете (на примере «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристской фирме по организации рекламной кампании в Интернете (на примере «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по оптимизации запасов материальных ресурсов предприятия общественного питания (на примере кафе (ресторана) «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций административным образованиям по продвижению туристских дестинаций в Интернете (на примере «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций фирмам по продвижению туристского продукта в Интернете (на примере «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по продвижению гостиничного продукта в Интернете (на примере «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по эффективности использования информационных систем управления на примере гостиницы «_____» ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристским фирмам по эффективности использования информационных систем управления на примере фирмы «_____» ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристским фирмам по повышению эффективности маркетинговой интернет-коммуникации на примере фирмы «_____» ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по повышению эффективности маркетинговой интернет-коммуникации на примере гостиницы «_____» ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по 	

			использованию информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения на примере гостиницы.	
МДК 02 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей Раздел 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения. Раздел 3. Организация выезда гостей из гостиницы. Раздел 4. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит.	1. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих 2. Прием и размещение гостей 3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. 4. Правовое регулирование договорных отношений. 5. Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование. 6. Документация службы приема и размещения. 7. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. 8. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. 9. Организация	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Изучить правовые особенности регулирования труда менеджеров туристской организации. ➤ Изучить субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса. ➤ Изучить нормативное регулирование документационного обеспечения туристской организации. ➤ Имущественная ответственность индивидуальных предпринимателей в сфере гостиничного сервиса. ➤ Правовое положение субъектов предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса. ➤ Правовое регулирование договоров по оказанию услуг гостиничного сервиса. ➤ Трудовой договор в сфере гостиничного сервиса. ➤ Роль государственного регулирования в обеспечении занятости населения в сфере гостиничного сервиса. ➤ Изучить виды административных правонарушений и административной ответственности, применяемых в сфере гостиничного сервиса. ➤ Организация работы по охране труда на предприятиях гостиничного сервиса. ➤ Изучить теории мотивации персонала и их применение в гостеприимстве. ➤ Перспективы реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы) ➤ Управление персоналом в гостиничном предприятии: зарубежный опыт для российских гостиниц. ➤ Совершенствование службы приема и размещения на примере гостиничного предприятия 	

		ночного аудита		
МДК 03. Организа ция обслужив ания гостей в процессе проживан ия	Раздел 1. Организа ция работы хозяйствен ной службы при предоставл ении услуги размещени я. Раздел 2. Предоставл ение услуги питания в гостиницах . Раздел 3. Учет оборудован ия и инвентаря гостиницы. Раздел 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающи х.	1. Классификация гостиниц и туристских комплексов 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц 3. Организация работы прачечной и химчистки 4. Организация предоставления услуг в процессе проживания 5. Организация питания в гостинице. 6. Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах 7. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах 8. Учет материальных ценностей. 9. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Раскрыть суть анимация в гостиничном предприятии. Технологии (менеджмент) гостиничной анимации. ➤ Совершенствовании работы служб гостиницы (конкретная служба - по выбору студента). ➤ Система подготовки кадров для гостиничного сервиса в России и за рубежом (сравнительный анализ). ➤ Отдых и развлечения в гостиничном сервисе. ➤ Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц. ➤ Методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы). ➤ Рекламная политика гостиничного предприятия. ➤ Тенденции развитая гостиничного сервиса в начале 21 века ➤ Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах. ➤ Роль сектора питания в совершенствовании санаторно-курортного обслуживания. ➤ Проектирование эстетического облика современного отеля. ➤ Системы обеспечения безопасности на предприятиях гостиничного сервиса и их эффективность. ➤ Проблемы обеспечения безопасности в гостиничной деятельности. Роль сертификации. ➤ Управление персоналом в гостиничном предприятии: зарубежный опыт для российских гостиниц. ➤ Компетенции персонала предприятий гостиничного сервиса: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими. ➤ Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях гостиничного сервиса. ➤ Управление профессиональной карьерой работников предприятий гостиничного сервиса. ➤ Особенности управления персоналом на малых предприятиях гостиничного сервиса. 	

<p>МДК.04 Организа ция продаж гостинич ного продукта</p>	<p>Раздел 1. Выявление, формирова ние и стимулиров ание спроса на гостиничн ые услуги Раздел 2. Выявление конкуренто способност и гостинично го продукта и предприяти я Раздел 3. Разработка комплекса маркетинга</p>	<p>1. Субъекты и объекты маркетинговой деятельности гостиничного предприятия. 2. Сегментация рынка гостиничных услуг. 3. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОСТИС). 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия 5. Конкуренция в сфере гостиничного хозяйства. 6. Конкурентоспособ ность гостиничного продукта 7. Конкурентоспособ ность гостиничного предприятия 8. Составляющие комплекса маркетинга. 9. Разработка гостиничного продукта 10. Ценовая политика гостиничного предприятия. 11. Методы распространения и</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Обеспечение конкурентоспособности туристических услуг/ гостиничных услуг ➤ Разработка инновационного туристского продукта регион. ➤ Повышение конкурентоспособности туристского продукта/ гостиничной услуги. ➤ Оценка потребительских ожиданий от будущего туристского продукта. ➤ Анализ рыночной позиции туристской фирмы (на примере конкретной организации) ➤ Разработка стратегии развития туристской фирмы/гостиниц. ➤ Анализ конкретной позиции организации. ➤ Дифференциация продукта организации для повышения его конкурентоспособности. ➤ Разработка программы продвижения продукта. ➤ Продвижение туристского продукта/ гостиницы ➤ Анализ финансового состояния предприятия. ➤ Анализ ликвидности и платежеспособности предприятия. ➤ Анализ эффективности использования основных фондов предприятия. ➤ Анализ структуры и динамики движения персонала. ➤ Анализ структуры и динамики затрат на производство продукции (выполнение работ, оказание услуг) ➤ Финансовая отчетность как информационная база экономического анализа деятельности турфирмы (или гостиницы). ➤ Анализ платежеспособности и финансовой устойчивости турфирмы (или гостиниц) ➤ Финансово-экономический анализ результатов деятельности турфирмы (или гостиниц) 	
---	--	---	--	--

		стимулирования сбыта гостиничного продукта.		
ПМ.05 Выполне ние работ по одной или нескольк им професси ям рабочих, должност ям служащи х	Раздел 1. Организац ия админист ративно- хозяйствен ной службы гостиницы Раздел 2. Технология работы админист ративно- хозяйствен ной службы гостиницы Раздел 3. Контроль качества работы службы , комплектов ание номеров различных категорий. Раздел 4. Дополните	1. Организационно- управленческая структура административной службы гостиницы. 2. Технология работы поэтажного персонала. Технология уборки номерного фонда гостиницы 3. Комплектация гостиничных номеров. 4. Услуги прачечной- химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Анализ и совершенствование системы контроля работы персонала хозяйственной службы. ➤ Совершенствование работы служб гостиницы (конкретная служба - по выбору студента). ➤ Разработка стандартов работы службы на примере предприятия сервиса ➤ Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы гостиницы ➤ Малые гостиницы: специфика и предпосылки развития ➤ Анализ договорных отношений с персоналом гостиничного предприятия ➤ Использование информационных технологий для оптимизации работ персонала поэтажной службы ➤ Особенности организации и контроля работы персонала хозяйственной службы малого отеля ➤ Особенности взаимодействия хозяйственной службы и службы продаж в крупном отеле ➤ Нормативные основы решения проблем качества деятельности гостиничного предприятия 	

	льный сервис, предоставл яемый данной службой .			
--	--	--	--	--

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация профессиональных модулей по специальности «Гостиничный сервис» базовый уровень, предполагает наличие:

- учебного кабинета** организации деятельности службы бронирования;
- учебного кабинета** иностранного языка;
- учебного кабинета** правового и документационного обеспечения управления;
- учебного кабинета** инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- учебного кабинета** безопасности жизнедеятельности;
- учебного кабинет** организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- учебного кабинета** организации продаж гостиничного продукта;
- учебного кабинета** инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- тренингового кабинета** службы бронирования гостиничных услуг;
- тренингового кабинета** информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- тренингового кабинета** гостиничный номер;
- тренингового кабинета** службы продажи и маркетинга;
- тренингового кабинета** службы хаускипинга;
- лаборатории** информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- лаборатории** службы приема и размещения гостей;

Рабочие места по количеству обучающихся.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета междисциплинарных курсов:

- компьютерный стол, интерактивная доска (или экран), компьютер для преподавателя, рабочее место преподавателя;
- компьютерные столы, компьютеры для обучающихся;

- комплект форм, бланков для бронирования, приема и размещения, справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров;
- электронные видеоматериалы;
- комплект учебно-методической документации по профессиональным посадочные места по количеству обучающихся;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)
- наглядные пособия (образцы рекламных буклетов, опросных листов, анкет и т.д.),
- инструкция и журнал по технике безопасности.

Технические средства обучения:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся; технические устройства для аудиовизуального отображения информации; аудиовизуальные средства обучения; интерактивная доска; принтер лазерный; сканер; локальная сеть; телефон; подключение к глобальной сети Интернет; профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra; комплект учебно-методической документации; факс

Оборудование тренинговых кабинетов:

- компьютерный стол, интерактивная доска (или экран), компьютер для преподавателя;
- компьютерные столы, компьютеры для обучающихся;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- электронные видеоматериалы;
- комплект учебно-методической документации по профессиональным программам;
- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя;
- автоматическую телефонную станцию;
- контрольные часы;

- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойку для хранения ключей;
- стойку регистрации и выписки гостей;
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- место хранения наличности;
- копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой;
- специальное оборудование (тележка для горничной).

Технические средства обучения:

- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
- программное обеспечение профессионального назначения.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса «Организация деятельности службы бронирования» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

4.2. Общие требования к организации преддипломной практике обучающихся

Реализация программ модулей предполагает обязательную производственную (преддипломную) практику на основе договоров между факультетом СПО РМАТ и Предприятиями сферы гостиничных услуг (далее Предприятия), в соответствии с которыми, Предприятия, независимо от их организационно-правовых форм, обязаны предоставить места для прохождения производственной (преддипломной) практики. Взаимоотношения между факультетом СПО РМАТ и Предприятием определяются соответствующим договором. В договоре факультет СПО РМАТ и Предприятие оговаривают все вопросы, касающиеся проведения практики. Обучающиеся, заключившие договор с Предприятиями на их трудоустройство, производственную по профилю и производственную (преддипломную) практики, проходят в этих организациях, при этом Академия не несет никаких расходов. Форма стандартного договора, заключаемого между факультетом СПО РМАТ и Предприятием, представлена в *Приложении 1*.

По требованию Предприятия, обучающемуся выдается направление на практику, где указываются паспортные данные обучающегося, период прохождения производственной (преддипломной) практики, номер договора, виза декана факультета СПО и печать РМАТ. Направление обучающегося на производственную (преддипломную) практику представлена в *Приложении 2*.

Методическое руководство производственной (преддипломной) практикой обучающихся осуществляется главным специалистом факультета СПО по практике.

За 2 месяца до начала преддипломной практики главный специалист факультета СПО по практике проводит организационное собрание. Цель собрания – ознакомление обучающихся с приказом по практике, сроками прохождения практики, порядком организации работы во время практики на предприятии, оформление необходимой документации, правила техники безопасности, распорядок дня, виды и сроки отчетности и т.п. Оглашаются списки руководителей ВКР от факультета СПО, которые выдают обучающимся индивидуальное задание на преддипломную практику. Руководителям преддипломной практики от Предприятия необходимо обеспечить выполнение программы практики и индивидуального задания. *(Приложение 3)*

С момента зачисления обучающихся в период практики в качестве практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие на предприятии, в учреждении, организации. *(Приложение 4)*

В первый день пребывания обучающихся на практике они обязательно должны пройти инструктаж по технике безопасности и противопожарной профилактике. Проведение инструктажа должно быть документально оформлено.

При наличии вакантных должностей обучающиеся могут зачисляться на них, если работа соответствует требованиям программы преддипломной практики. На обучающихся, принятых на должности, распространяется Трудовой кодекс РФ и они подлежат государственному социальному страхованию наравне со всеми работниками.

К ней допускаются обучающиеся, не имеющие академических задолженностей и прошедшие учебную и производственную (по профилю) практику по модулям: ПМ 01, ПМ 02, ПМ 03, ПМ 04, ПМ 05.

Реализация программ профессиональных модулей предполагает концентрированную преддипломную практику после освоения всех профессиональных модулей.

Обязательным условием допуска к производственной (преддипломной) практике в рамках специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является

освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)».

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Точность и правильность оформления заявки на резервирование номера/ов (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке; ▪ Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); ▪ Полнота предоставляемой гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; ▪ Правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера; ▪ Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров; 	Оценка в рамках текущего контроля: <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • результатов тестирования. Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик

<p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему; ▪ Правильность оформления (расплинтовать) блока группы бронирования по фамилиям гостей; уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке; ▪ Правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; ▪ Грамотность обоснования аннулирования бронирования; ▪ Правильность составления графика заезда гостей и составлению отчетов по бронированию мест в отеле; ▪ Правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день; 	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • результатов тестирования. <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</p>
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Грамотность ведения телефонных переговоров; ▪ Правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 	<p>Оценка в рамках текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • результатов тестирования. <p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</p>

<p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей. ▪ Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др. ▪ Правильность регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). ▪ Точность создания и правильность обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). ▪ Точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест. ▪ Правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в отеле. ▪ Точность и грамотность ведения учета зарегистрированных гостей. ▪ Грамотность общения с гостями в процессе регистрации и размещения гостей в отеле на русском и иностранном языках. 	<ul style="list-style-type: none"> • Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. • Экспертная оценка на практическом занятии • Экспертная оценка выполнения практического задания
<p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. ▪ Точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. ▪ Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. ▪ Точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы. ▪ Точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам ▪ Правильность аннулирования заказа на бронирование авиа, железнодорожных и прочих билетов ▪ Точность и грамотность оформления счет на оплату услуг ▪ Грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям в отеле на русском и иностранном языках 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. ▪ Экспертная оценка на практическом занятии ▪ Экспертная оценка выполнения практического задания.

<p>ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями. ▪ Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей. ▪ Грамотность общения с гостями в процессе продажи мест в отеле на русском и иностранном языках 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. ▪ Экспертная оценка на практическом занятии ▪ Экспертная оценка выполнения практического задания.
<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). ▪ Точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. ▪ Правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов. ▪ Правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню. ▪ Правильность оформления протокола кассовых операций 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. ▪ Экспертная оценка на практическом занятии ▪ Экспертная оценка выполнения практического задания.
<p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Точность и грамотность оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет. Правильность производства расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок. ▪ Точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям. ▪ Правильность возврата денежных сумм гостям. ▪ Точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде. ▪ Правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных. ▪ Правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда. ▪ Грамотность общения с гостями в процессе выписки гостя в отеле на русском и иностранном языках 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. ▪ Экспертная оценка на практическом занятии ▪ Экспертная оценка выполнения практического задания.

<p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). ▪ Точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье. ▪ Точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей, с учетом тарифов оплаты. ▪ Правильность переноса расходов на другой счет и разделение балансового счета по просьбе гостя. ▪ Точность сверки счета гостей с отчетами служб гостиницы. ▪ Правильность подведения баланса счетов гостей. ▪ Точность и грамотность оформления отчетов по задолженностям гостей. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. ▪ Экспертная оценка на практическом занятии ▪ Экспертная оценка выполнения практического задания.
---	--	--

<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. ▪ Оценка готовности номеров к заселению ▪ Точность и грамотность оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой ▪ Точность и правильность решения профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой ▪ Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг. ▪ Оценка качества оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, ▪ Оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции. ▪ Оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей ▪ Оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя ▪ Оценка техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. ▪ Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. ▪ Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием ▪ Точность и грамотность в оформлении документов бизнес-центра, сервис-услуг, SPA – услуг, туристско – экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, ▪ Грамотность и четкость при предоставлении телекоммуникативных услуг ▪ Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием ▪ Решение профессиональных задач по правилам работы с ▪ личными вещами гостей 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. ▪ Экспертная оценка на практическом занятии ▪ Экспертная оценка выполнения практического задания
---	---	---

<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Оценка качества предоставления услуги питания в номерах ▪ Оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах ▪ Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах ▪ Оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд ▪ Оценка качества правил сервировки столов, приемы и подача блюд и напитков ▪ Грамотность при сборе использованной посуды, составлении счетов за обслуживание ▪ Оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (room-service). ▪ Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. ▪ Экспертная оценка на практическом занятии ▪ Экспертная оценка выполнения практического задания
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Точность и грамотность в оформлении документов по учету оборудования и инвентаря ▪ Грамотность и четкость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. ▪ Экспертная оценка на практическом занятии ▪ Экспертная оценка выполнения практического задания
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Точность и грамотность оформления документов на оставленные и забытые вещи гостей ▪ Оценка эффективности созданных условий по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих ▪ Оценка грамотности и четкости по порядку возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике. ▪ Экспертная оценка на практическом занятии ▪ Экспертная оценка выполнения практического задания

<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Правильность выявления спроса на гостиничные услуги; • Правильность проведения сегментации рынка, выявление параметров сегментирования и целевого рынка; • Правильное выявление особенностей поведения потребителей. • Грамотность общения с потребителем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги в т.ч. на иностранном языке; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Наблюдение за действиями студентов на практических занятиях. ▪ Экспертная оценка выполнения практических работ. ▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.
<p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Правильность позиционирования гостиничного продукта; • Грамотность выбора оптимальных методов формирования спроса и продвижения услуг предприятия питания; • Оценка качественного анализа информации о рынке предложений гостиничных продуктов; • Полнота и грамотность анализа информации о рынке гостиничных услуг и создания базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков; • Правильность выбора средств распространения рекламных материалов; • Правильность выбора техники и приемов эффективного общения с гостем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги в т.ч. иностранном языке; • Грамотность выбора целесообразности применения средств и методов маркетинга, выбирать и использовать наиболее рациональные из них. 	<ul style="list-style-type: none"> • Наблюдение за действиями студентов на практических занятиях. • Экспертная оценка выполнения практических работ. • Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.
<p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Точность и правильность определения конъюнктуры рынка; • Правильность оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта; • Грамотность оценки качества гостиничного продукта • Грамотности оформления документов по качеству. 	<ul style="list-style-type: none"> • Наблюдение за действиями студентов на практических занятиях. • Экспертная оценка выполнения практических работ.

<p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Грамотность разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей. • Правильность определения характеристик и оптимальной номенклатуры услуг; • Точность и грамотность расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • Точность и грамотность расчета себестоимости и стоимости гостиничного продукта; • Правильность определения жизненного цикла услуги гостиницы; • Правильность выбора информации о ценах и ценовой политики конкурентов; • Грамотность составления рекламных текстов на услуги гостиницы; • Правильность выбора средств распространения рекламы, • Правильность определения эффективности рекламы; • Полнота и грамотность формирования базы данных и различных информационных ресурсов; • Грамотность общения с потребителем в процессе разработки комплекса маркетинга и спроса, в т.ч. на иностранном языке. • Грамотности использования техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. 	<ul style="list-style-type: none"> • Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.
<p>ПК 5.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала хозяйственной службы при предоставлении и услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Проведение качественной уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. ▪ Знание и оценка готовности номеров к заселению. ▪ Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг. ▪ Оценка качества оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды. ▪ Оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции. ▪ Оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей. ▪ Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. ▪ Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием. ▪ Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием. ▪ Решение профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей. 	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебных практических и лабораторных занятиях</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p> <p>Экспертная оценка выполнения практического задания</p>

<p>ПК 5.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Грамотность при сборе использованной посуды, составлении счетов за обслуживание. 	
<p>ПК 5.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Знание и оформление документов по учету оборудования и инвентаря. 	
<p>ПК 5.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Оформление документов на оставленные и забытые вещи гостей. ▪ Знание методов по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих. ▪ Формирование первичных навыков по порядку возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. 	
<p>Итоговая аттестация по модулю: МДК – дифференцированный зачет ПМ – экзамен (квалификационный)</p>		

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

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.	<p>-точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.</p> <p>-способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.</p> <p>- наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.</p>	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики.</p> <p>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</p> <p>Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.</p>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<p>-точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг.</p> <p>-полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи;</p>	
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	<p>-принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии общественного питания.</p> <p>-принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг;</p>	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<p>- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	<p>- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<p>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.</p>	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных,	<p>- проявление ответственности за работу подчиненных, результат</p>	

организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	

Итоговыми документами обучающихся, подтверждающими практическое освоение всех видов профессиональных компетенций модуля, являются:

- дневник по производственной (преддипломной) практике.
- отчет по производственной практике, включающий в себя индивидуальное задание, характеристику на обучающегося от организации, аттестационный лист обучающегося, фотографии, схемы, таблицы. (Приложение 5а, 5б)

**Договор
об организации и проведении
практического обучения студентов**

г. Химки, Московская область

« »

20__г.

Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования Российская международная академия туризма, именуемое в дальнейшем “Академия”, в лице декана факультета СПО Зориной Г.И., действующей на основании доверенности от с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем “Предприятие”, в лице _____ действующего на основании _____ с другой стороны, заключили настоящий договор:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Предметом настоящего договора является сотрудничество в области организации и проведения практики студентов Академии факультета СПО в соответствии со стандартами среднего профессионального образования, учебными планами, Положением о порядке проведения учебной, производственной и преддипломной практик студентов РМАТ.

2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

2.1. Академия принимает на себя следующие обязательства:

- 2.1.1. Предоставить Предприятию для согласования за 10-15 дней до начала практики в письменной форме список студентов и график выхода их на практику;
- 2.1.2. Определить вид практики, сроки прохождения практики студента;
- 2.1.3. Направить студента в Предприятие для предварительного собеседования, инструктажей перед выходом на практику;
- 2.1.4. Обеспечить теоретическую подготовку студента в соответствии с учебными программами по специальности;
- 2.1.5. Обеспечить студента программой практики, дневниками, индивидуальными заданиями;
- 2.1.6. Обеспечить наличие у студента оформленной медицинской книжки в соответствии со специальностью;
- 2.1.7. Назначить руководителя практики от Академии для оказания методической помощи, проведения консультаций, контроля за прохождением практики студентом;
- 2.1.8. Провести инструктаж со студентом по охране труда, противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам (в соответствии со специальностью студентов).

2.2. Предприятие принимает на себя следующие обязательства:

- 2.2.1. Принять для прохождения практики и предоставить рабочее место студенту Академии;
- 2.2.2. Назначить руководителя практики от Предприятия из числа наиболее опытных сотрудников для оказания консультационной помощи студенту;
- 2.2.3. Провести вводные инструктажи по технике безопасности, охране труда и противопожарной безопасности. Обеспечить безопасные условия труда на рабочем месте студента – практиканта;
- 2.2.4. Определить график работы студента с продолжительностью рабочего дня в соответствии со ст. 91 и ст. 92 ТК РФ;
- 2.2.5. Предоставить студенту отзыв о работе (характеристику), сделать отметки в дневнике и выставить отметку по результатам практики;

2.2.6. Настоящий Договор не является основанием для возникновения трудовых отношений между студентом – практикантом и Предприятием.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

3.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

3.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (стихийные бедствия, военные действия, решения высших государственных органов и т.п.).

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

4.1. Все разногласия и споры, связанные или вытекающие из настоящего Договора, решаются сторонами путем переговоров;

4.2. В случае, если стороны не достигнут взаимоприемлемого решения, то спор решается в порядке, установленном законодательством РФ.

5. СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий Договор вступает в силу с « » ____ **20** г. и действует до « » ____ **20** г.;

5.2. Договор составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу и выдан каждой из Сторон.

6. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Негосударственное
образовательное учреждение
высшего профессионального
образования
Российская международная
академия туризма
141420, Россия, Московская обл.,
г. Химки, мкр. Сходня,
ул. Октябрьская, д. 10.
р/с 40703810940440100299 в
Сбербанке России г. Москва
Химкинское ОСБ № 7825
к/с 30101810400000000225,
БИК 044525225, ИНН 5047019736

ОКПО 02595641, ОКОНХ 92110
тел.: (495) 574-22-88
факс: (495) 574-16-36

Декан факультета СПО

Г.И.Зорина

М.П.

М.П.

Приложение 2

Российская международная академия туризма



НАПРАВЛЕНИЕ на производственную (преддипломную) практику

Студент _____

Факультет _____ курс _____ группа _____

Паспортные данные _____

Направляется для прохождения производственной практики в организацию

на период с «___» _____ 20 г. по «___» _____ 20 г.

Основание: договор № _____ от «___» _____ 20 г.

Декан факультета СПО

Г.И. Зорина

(подпись)

М.П.

(по прибытии на место практики сдается администрации)

Прибыл «___» _____ 20 г. в _____

(наименование организации, предприятия)

Приступил к прохождению производственной практики в _____

(наименование отдела, цеха, службы или участка)

Выбыл «___» _____ 20 г.

Руководитель практики от организации или предприятия

(ФИО, подпись)

Администрация организации (предприятия)

(ФИО, подпись)

М.П.

Приложение 3

**ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
(ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ И
НАУЧНЫХ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ВЫПУСКНОЙ
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ ОТ ФАКУЛЬТЕТА СПО РМАТ**

- ✓ разработать тематику индивидуальных заданий, суть которых будет заключаться в раскрытии темы ВКР;
- ✓ провести беседу со студентами, направляющимися на практику с целью ознакомления их с правилами техники безопасности на предприятии;
- ✓ установить связь с руководителем преддипломной практики от Предприятия, согласовать и уточнить с ним программу преддипломной практики исходя из особенностей Предприятия;
- ✓ обеспечить контроль своевременного начала преддипломной практики, прибытия и работы студентов на Предприятии;
- ✓ обеспечить контроль за соблюдением сроков преддипломной практики и ее содержанием;
- ✓ оказывать методическую помощь студентам при выполнении ими индивидуальных заданий и сборе материалов к выпускной квалификационной работе;
- ✓ проверить отчет по практике и организовать его защиту;
- ✓ участвовать в подведении итогов преддипломной практики и выхода студента на защиту ВКР.

**ДОЛЖНОСТНОЙ МИНИМУМ ТРЕБОВАНИЙ К
РУКОВОДИТЕЛЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
(ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ ОТ ПРЕДПРИЯТИЯ**

- ✓ изучить программу производственной (преддипломной) практики и организовать ее выполнение на рабочих местах;
- ✓ ознакомить студентов с правилами внутреннего распорядка;
- ✓ провести с практикантами обязательные инструктажи по охране труда;
- ✓ следить за соблюдением режимов труда и отдыха и санитарно-бытовым обслуживанием студентов;
- ✓ предоставить максимально возможную информацию соответственно выполнения индивидуального задания и программы производственной (преддипломной) практики (темы выпускной квалификационной работы);
- ✓ предоставить возможность пользоваться различной документацией, библиотекой и т.д. в подразделениях Предприятия;
- ✓ по окончании практики дать характеристику о работе каждого студента-практиканта;
- ✓ проверить и подписать дневник, отчет по практике, характеристику, аттестационный лист.

**ОСНОВНОЙ МИНИМУМ ТРЕБОВАНИЙ К СТУДЕНТУ
В ПЕРИОД ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
(ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ НА ПРЕДПРИЯТИИ**

- ✓ получить индивидуальное задание от руководителя ВКР;
- ✓ своевременно прибыть на место практики с предъявлением направления на прохождение практики (по требованию Предприятия);
- ✓ изучить и строго выполнять правила охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;
- ✓ соблюдать внутренний распорядок, действующий на Предприятии;
- ✓ нести ответственность за выполняемую работу и за ее результаты наравне со штатными работниками;
- ✓ ежедневно заполнять дневник преддипломной практики;
- ✓ своевременно подготовить отчет, в котором подробно раскрыто индивидуальное задание, являющееся основной мыслью темы ВКР;
- ✓ защитить отчет по производственной (преддипломной) практике в установленные сроки.

**ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ
ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ НА
ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ (ПРЕДДИПЛОМНУЮ) ПРАКТИКУ
ДЛЯ СТУДЕНТОВ III КУРСА**

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

1. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по диверсификации гостинично-туристской предпринимательской деятельности (на примере ООО «Гостиница _____»)
2. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по организации рекламной кампании ресторана в Интернете (на примере «_____»)
3. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по организации рекламной кампании в Интернете (на примере «_____»)
4. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристской фирме по организации рекламной кампании в Интернете (на примере «_____»)
5. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по оптимизации запасов материальных ресурсов предприятия общественного питания (на примере кафе (ресторана) «_____»)
6. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций административным образованиям по продвижению туристских дестинаций в Интернете (на примере «_____»)
7. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций фирмам по продвижению туристского продукта в Интернете (на примере «_____»)
8. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по продвижению гостиничного продукта в Интернете (на примере «_____»)
9. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по эффективности использования информационных систем управления на примере гостиницы «_____»
10. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристским фирмам по

эффективности использования информационных систем управления на примере фирмы
«_____»

11. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристским фирмам по повышению эффективности маркетинговой интернет-коммуникации на примере фирмы
«_____»
12. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по повышению эффективности маркетинговой интернет-коммуникации на примере гостиницы
«_____»
13. Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по использованию информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения на примере гостиницы.
14. Изучить правовые особенности регулирования труда менеджеров туристской организации.
15. Изучить субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса.
16. Изучить нормативное регулирование документационного обеспечения туристской организации.
17. Рассмотреть имущественную ответственность индивидуальных предпринимателей в сфере гостиничного сервиса.
18. Рассмотреть правовое положение субъектов предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса.
19. Рассмотреть правовое регулирование договоров по оказанию услуг гостиничного сервиса.
20. Проанализировать трудовой договор в сфере гостиничного сервиса.
21. Проанализировать роль государственного регулирования в обеспечении занятости населения в сфере гостиничного сервиса.
22. Изучить виды административных правонарушений и административной ответственности, применяемых в сфере гостиничного сервиса.
23. Проработать организацию работы по охране труда на предприятиях гостиничного сервиса.
24. Изучить теории мотивации персонала и их применение в гостеприимстве.
25. Рассмотреть перспективы реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
26. Провести анализ управления персоналом в гостиничном предприятии: зарубежный опыт для российских гостиниц.
27. Исследовать совершенствование службы приема и размещения на примере гостиничного предприятия
28. Раскрыть суть анимация в гостиничном предприятии. Технологии (менеджмент) гостиничной анимации.

29. Исследовать совершенствование работы служб гостиницы (конкретная служба - по выбору студента).
30. Провести анализ системы подготовки кадров для гостиничного сервиса в России и за рубежом (сравнительный анализ).
31. Провести сравнительный анализ отдыха и развлечений в гостиничном сервисе.
32. Ознакомиться со спортивно-оздоровительным сервисом в анимационных программах современных гостиниц.
33. Проследить методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
34. Проследить рекламную политику гостиничного предприятия.
35. Изучить тенденцию развития гостиничного сервиса в начале 21 века
36. Исследовать совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах.
37. Исследовать роль сектора питания в совершенствовании санаторно-курортного обслуживания.
38. Спроектировать эстетический облик современного отеля.
39. Проработать системы обеспечения безопасности на предприятиях гостиничного сервиса и их эффективность.
40. Выявить проблемы обеспечения безопасности в гостиничной деятельности. Роль сертификации.
41. Освоить управление персоналом в гостиничном предприятии: зарубежный опыт для российских гостиниц.
42. Освоить компетенции персонала предприятий гостиничного сервиса: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.
43. Провести сравнительный анализ кросс-культурных особенностей управления персоналом на предприятиях гостиничного сервиса.
44. Отследить управление профессиональной карьерой работников предприятий гостиничного сервиса.
45. Выявить особенности управления персоналом на малых предприятиях гостиничного сервиса.
46. Выявить обеспечение конкурентоспособности туристических услуг/ гостиничных услуг
47. Разработать инновационный туристский продукт региона.
48. Рассмотреть повышение конкурентоспособности туристского продукта/ гостиничной услуги.
49. Провести оценку потребительских ожиданий от будущего туристского продукта.
50. Провести анализ рыночной позиции туристской фирмы (на примере конкретной организации)
51. Отследить разработку стратегии развития туристской фирмы/гостиниц.

52. Провести анализ конкретной позиции организации.
53. Выявить дифференциацию продукта организации для повышения его конкурентоспособности.
54. Разработать программу продвижения продукта.
55. Проследить схему продвижения туристского продукта/ гостиницы.
56. Провести анализ финансового состояния предприятия.
57. Провести анализ ликвидности и платежеспособности предприятия.
58. Провести анализ эффективности использования основных фондов предприятия.
59. Провести анализ структуры и динамики движения персонала.
60. Провести анализ структуры и динамики затрат на производство продукции (выполнение работ, оказание услуг)
61. Изучить финансовую отчетность, как информационная база экономического анализа деятельности турфирмы (или гостиницы).
62. провести сравнительный анализ платежеспособности и финансовой устойчивости турфирмы (или гостиниц)
63. Провести финансово-экономический анализ результатов деятельности турфирмы (или гостиниц)
64. Проанализировать совершенствование системы контроля работы персонала хозяйственной службы.
65. Рассмотреть совершенствование работы служб гостиницы (конкретная служба - по выбору студента).
66. Изучить разработку стандартов работы службы на примере предприятия сервиса.
67. Проконтролировать организацию и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы гостиницы.
68. Изучить малые гостиницы: специфика и предпосылки развития.
69. Проанализировать договорные отношения с персоналом гостиничного предприятия.
70. Использовать информационных технологий для оптимизации работ персонала поэтажной службы. Провести сравнительный анализ
71. Выявить особенности организации и контроля работы персонала хозяйственной службы малого отеля.
72. Выявить особенности взаимодействия хозяйственной службы и службы продаж в крупном отеле.
73. Изучить нормативные основы решения проблем качества деятельности гостиничного предприятия.

ХАРАКТЕРИСТИКА

**на студента факультета СПО РМАТ
с места производственной практики**

Студент _____
(ФИО полностью)

за время прохождения производственной практики показал, что:

✓ **Умеет** _____
_____;

✓ **Знает** _____
_____;

✓ **Имеет практический опыт** _____
_____;

✓ **В отношении выполнения должностных инструкций и трудовых заданий проявил себя** _____

_____.

Место проведения практики посещалось регулярно/нерегулярно (*нужное подчеркнуть*).

Характеристика дана для предъявления на факультет СПО РМАТ.

(должность руководителя/наставника от организации, ФИО полностью, подпись, печать)

