

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»**

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Согласовано:

Заместитель коммерческого
директора ООО «Макси»
отель Sky point Шереметьево
В. Р. Ашуров
«23» апреля 20 19 г.



Утверждаю:
Проректор по учебно-методической
работе Н. Н. Лагушева
«28» апреля 20 19 г.



**ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(преддипломной)**

Специальность 43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Химки 20 19

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** базовая подготовка, срок обучения – 2 года 10 месяцев и 1 год 10 месяцев, формы обучения очная и заочная, 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.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета. Протокол № ____ от « ____ » _____ 201__ г.

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета СПО

_____ Г.И.Зорина

« ____ » _____ 201__ г

Составитель (автор): Глухавцова И.В. заведующая отделом практик и повышения профессионального мастерства факультета СПО.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	11
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Программа производственной (преддипломной) (далее - преддипломной) практики составлена в соответствии с Приказом «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации №291 от 18.04.2013 г. и Приказом «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации №464 от 14.06.2013 г., а также в соответствии с Положением РМАТ «О практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис базовая подготовка, срок обучения – 2 года 10 месяцев и 1 год 10 месяцев, формы обучения очная и заочная, и предназначена для обучения студентов факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих данный модуль в рамках профессионального модуля.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методического Совета факультета. Протокол №___ от «__» _____ 201_г.

Планирование и организация практики на всех ее этапах обеспечивает:

- последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому;
- целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;
- связь практики с теоретическим обучением.

Содержание всех этапов практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту по каждому из профессиональных модулей ООП ППССЗ.

Задачи преддипломной практики:

1. закрепление теоретических и практических знаний, полученных в процессе обучения;
2. закрепление сформированных общих и профессиональных компетенций;
3. изучение функций, принципов и методов работы предприятия с учётом особенностей должностных инструкций и деятельности конкретного отдела;
4. проверка готовности обучающегося к самостоятельной трудовой деятельности;
5. сбор и систематизация материала для создания выпускной квалификационной работы.

1.1. Место производственной (преддипломной) практики в структуре ППССЗ

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.

1.2. Формы проведения преддипломной практики

Производственная практика (преддипломная) проводится в форме практического обучения на рабочих местах в организациях и учреждениях.

1.3. Место и время проведения преддипломной практики

Производственная практика (преддипломная) проводится в организациях на основе договоров о прохождении практик, заключаемых между РМАТ и организациями, и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик.

Сроки прохождения практики: производственная (преддипломная) практика (по профилю специальности) проводится в соответствии с календарным учебным графиком.

Продолжительность **144 часа (4 недели)**.

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, определять 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):

№ пп	Индекс компе- тенции	Планируемые результаты обучения (умения, навыки)
1	ПК 1.1.	Прием заказов на бронирование от потребителей Организация рабочего места службы бронирования Оформление и составление различных видов заявок и бланков Знание правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Организация службы бронирования, видов и способов

		бронирования Знание видов заявок по бронированию и действий по ним Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов Знание правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов
2	ПК 1.2.	Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения Ведение учета и хранение отчетных данных Владение технологией ведения телефонных переговоров Аннулирование бронирования Осуществление гарантирования бронирования различными методами Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования Знание последовательности и технологии резервирования мест в гостинице Знание особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования, правил аннулирования бронирования
3	ПК 1.3.	Информирование потребителя о бронировании Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования Знание правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования
4	ПК 2.1.	Прием, регистрация и размещение гостей Организация рабочего места службы приема и размещения Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) Знание нормативной документации, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Знание организации службы приема и размещения Знание стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей Знание правил приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей Знание юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей
5	ПК 2.2.	Предоставление информации гостям об услугах в гостинице Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Знание основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей
6	ПК 2.3.	Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями

		Знание видов соглашений (договоров), правил их составления, порядка согласования и подписания
7	ПК 2.4.	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)
8	ПК 2.5.	Подготовка счетов и организация отъезда гостей Оформление счетов гостей и произведение расчетов с ними Поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) Знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги Знание видов отчетной документации, порядка возврата денежных сумм гостям
9	ПК 2.6.	Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены Выполнение обязанности ночного портье Знание основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита Знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы Знание правил работы с информационной базой данных гостиницы
10	ПК 3.1.	Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Организация оказания 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 Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей Знание порядка организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ Знание правил 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 Знание видов «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания Знание порядка и процедуры отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов Знание принципов и технологии организации досуга и отдыха Знание порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих Знание правил проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Знание правил заполнения актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы Знание правил поведения сотрудников на жилых этажах в

		экстремальных ситуациях
11	ПК 3.2.	Предоставление услуги питания в номерах Комплектация сервировочной тележки room-service, сервировка столов Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, сбор использованной посуды, составление счета за обслуживание Знание правил сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков Знание особенностей обслуживания room-service Знание правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд
12	ПК 3.3.	Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей Составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним
13	ПК 3.4.	Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих Знание правил обращения с магнитными ключами Знание правил организации хранения ценностей проживающих Знание правил заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице Знание правил заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей
14	ПК 4.1.	Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбор соответствующего им гостиничного продукта Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги; Проведение сегментации рынка Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и оптимальной номенклатуры услуг Знание состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг Знание характерных особенностей и методов формирования гостиничного продукта. Знание особенностей жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия Знание потребностей, удовлетворяемых гостиничным продуктом Знание методов изучения и анализа предпочтений потребителя Знание особенностей поведения потребителей гостиничного продукта.
15	ПК 4.2.	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов Оценка эффективности сбытовой политики Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности Формулирование содержания рекламных материалов Знание специфики рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта
16	ПК 4.3.	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и

		организации Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице Знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы Сбор и анализ информации о ценах Знание специфики ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок
17	ПК 4.4.	Участие в разработке комплекса маркетинга Знание последовательности маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта
18	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.

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен приобрести **практические навыки:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах 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;

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен приобрести **практические умения:**

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания,
- обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service,
- производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков,

- собирать использованную посуду,
- составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования 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;

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план Форма обучения очная 2 года и 10 месяцев

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 ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	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»	144 часа (4 недели)	6 семестр

Форма обучения очная 1 года и 10 месяцев

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	ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»	144 часа (4 недели)	4 семестр

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 ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	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»		
--	---	--	--

Форма обучения заочная 2 года и 10 месяцев

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 ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 1. ОК 2.	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»	144 часа (4 недели)	6 семестр

ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.			
--	--	--	--

3. Структура и содержание преддипломной практики

Общая трудоемкость практики составляет 144 часа

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1.	Ознакомительный этап Вводный инструктаж	Знакомство со структурой организации, правилами внутреннего распорядка. Техника безопасности и охраны труда- (2 часа)	Запись в дневнике по практике, отчет по практике
2.	Основной этап Раздел 1.	Процесс организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг. Бронирование и оформление заказов. Документационное обеспечение бронирования- (28 час)	Оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Дневник производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.
3.	Раздел 2.	Организация и технология работы службы приема, размещения и выписки гостей. Правовое регулирование договорных отношений. Документация службы приема и размещения. Оформление выезда гостей. Организация ночного аудита.- (28 час)	Оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Дневник производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.
4.	Раздел 3	Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Позажажное обслуживание номерного фонда. Предоставление услуг в процессе проживания. Виды и способы предоставления услуг питания в гостинице. Учет материальных ценностей. Обеспечение безопасности проживающих.- (28 час)	Оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Дневник производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.

5.	Раздел.4	Технология продаж гостиничного продукта. Сегментация рынка гостиничных услуг. Составляющие комплекса маркетинга. Разработка гостиничного продукта Ценовая политика гостиничного предприятия. – (26 час)	Оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Дневник производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике.
6.	Раздел 5	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы. Технология уборки номерного фонда гостиницы Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки- (28 час)	Оценка на этапах производственной (преддипломной) практики. Дневник производственной (преддипломной) практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной (преддипломной) практике
7.	Итоговый этап. Систематизация и обобщение материалов для отчета. Оценка итогов преддипломной практики	Сбор необходимого материала для выполнения отчета в соответствии с полученными студентами заданиями на практику. Демонстрация выполнения заданий. (4 часа)	Отчет по производственной (преддипломной) практике; Дневник практики; Аттестационный лист; Характеристика
	Итого	144 часа	
8.	Промежуточная аттестация	Защита отчета по практике – дифференцированный зачет	

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

4.1. Требования к условиям проведения производственной(преддипломной) практики (по профилю специальности)

Реализация программы предполагает проведение производственной (преддипломной) практики (по профилю специальности) на базе гостиниц являющимися социальными партнерами РМАТ. К преддипломной практике допускаются студенты, не имеющие академических задолженностей на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся. В договоре РМАТ и Предприятие оговаривают все вопросы, касающиеся проведения практики. Форма стандартного договора, заключаемого между РМАТ и Предприятием, представлена в *Приложении 5*.

4.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной (по профилю специальности) практике

Самостоятельная работа в период прохождения производственной (преддипломной) практики (по профилю специальности) связана с необходимостью сбора и обработки информации для написания отчета. В период практики обучающийся должен использовать следующие учебно-методические материалы:

1. Программа производственной (преддипломной) (по профилю специальности) практики.
2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, основных правовых и нормативно-технических документов, Интернет–ресурсов, периодических изданий по вопросам производственной (по профилю специальности) практики.

4.3. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

Промежуточная аттестация по итогам практики проводится в форме дифференцированного зачета.

4.4. Материально-техническое обеспечение

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

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

5.1. Процедура оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения практики:

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
1	ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;	организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;	приемами заказов на бронирование от потребителей;
2	ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.	последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;	вести учет и хранение отчетных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать тех-	выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;

				нические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;	
3	ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.	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.	консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;	информирования потребителя о бронировании;
4	ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	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;	организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	приема, регистрации и размещения гостей;
5	ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время про-	предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

				живания в гостинице;	
6	ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;	готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;	участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
7	ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;	контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
8	ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	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);	подготовки счетов и организации отъезда гостей;
9	ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; принципы взаимодействия службы приема и раз-	выполнять обязанности ночного портье;	проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

			мещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы.		
10	ПК3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	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; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;	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;	организовывать и контролировать работу персонала хозяйственной службы;
11	ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-	правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности об-	комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку	предоставлять услуги питания в номерах;

		service).	служивания room-service; правила безопасной работы оборудования для до-ставки и раздачи готовых блюд; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;	столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;	
12	ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;	проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;	оформлять и вести документацию по учету оборудования и инвентаря гостиницы
13	ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	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.	предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;	
14	ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;	выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные	изучение и анализ потребностей потребителей гостини-

			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;	услуги;	ничного продукта, подбор соответствующего им гостиничного продукта;
15	ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.	последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;	проводить сегментацию рынка; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;	разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
16	ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;	оценивать эффективность сбытовой политики;	выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
17	ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; специфику рекламы услуг гостиниц и гостинич-	выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анали-	участие в разработке комплекса маркетинга;

			ного продукта.	зировать информацию о ценах;	
18	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	социальную значимость своей профессией.	работать по выбранной специальности.	навыками профессиональной деятельности.
19	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	методы и способы выполнения профессиональных задач, оценки их эффективности и качества.	организовывать собственную деятельность, выбирать методы выполнения профессиональных задач.	навыками применения типовых методов выполнения профессиональных задач, оценки их эффективности и качества.
20	ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	проблемные моменты в обслуживании гостей в гостинице.	принимать решения и брать на себя за них ответственность при выполнении профессиональных задач.	способностью принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях.
21	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимый для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	сущность и значение информации в профессиональной деятельности..	самостоятельно приобретать (в том числе с помощью информационных технологий) и использовать в практической деятельности новые знания и умения.	навыками использования информации в профессиональном и личном развитии..
22	ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	основные информационно-коммуникационные технологии, применяемые в профессиональной деятельности.	использовать информационно – коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	навыками выбора эффективных технологий в сфере информации и коммуникаций для профессиональной деятельности.
23	ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	теоретические основы совместной работы в коллективе, общения с руководством и с потребителями.	эффективно общаться с потребителями, с коллегами, с руководством.	навыками работы в коллективе и в команде, общения с потребителями и с руководством.
24	ОК 7	Брать на себя от-	функции и опера-	оценить результат	навыками при-

		ветственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	ции, выполняемые членами команды (подчиненными);	выполнения заданий и взять за него ответственность.	нятия ответственности за работу членов команды (подчиненных).
25	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	цель и задачи профессионального и личностного развития.	заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	способностью к саморазвитию и повышению своей квалификации.
26	ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	технологические новинки, происходящие в гостиничном сервисе.	ориентироваться в условиях смены технологий в профессиональной деятельности.	навыками адаптации на основе обучения к новым технологиям в гостиничном сервисе.

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

5.2. Критерии оценивания отчета по прохождению производственной практики:

Оценка	Показатели оценивания
«5»	Обучающийся достиг повышенного уровня сформированности компетенций. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные руководителем. Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Работу отличает творческий характер исследований. Выполнена практическая и теоретическая часть работы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет оформлен в соответствии с требованиями, сдан в установленный срок и успешно защищен. Программа практики выполнена. Обучающийся предоставил в полном объеме дневник практики и получил положительную характеристику.
«4»	Обучающийся достиг базового уровня сформированности компетенции. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Обучающийся выполнил все задания по отдельным темам в течение практики. Освоены технические приемы проектных исследований. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Подготовлен дневник практики. Программа практики выполнена. Отзыв положитель-

	ный.
«3»	Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал по преддипломной практике. Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем, допустил большое количество ошибок в оформлении дневника практики. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.
«2»	Обучающийся не достиг минимального уровня сформированности компетенции. Обучающийся не знает основ проектирования и не может решить творческие задачи, не развит практический опыт работы над проектом. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем (менее 70%), не подготовил дневник практики. Отзыв отрицательный.

5.4. Формы отчетности и оценочный материал прохождения практики

По результатам производственной (преддипломной) практики руководителем практики формируется аттестационный лист (Приложение 1), содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению компетенций в период прохождения производственной (преддипломной) практики (Приложение 2).

Формой отчетности является: дневник практики (Приложение 3). В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео- материалы, наглядные образцы подтверждения практического опыта, полученного на учебной практике. По результатам производственной (преддипломной) практики (по профилю специальности) обучающимся составляется отчет (Приложение 4).

5.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики (по профилю специальности)

Для обеспечения самостоятельной работы студенты используют учебно-методические пособия, учебную литературу и интернет - ресурсы в соответствии с программой подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Основная:

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». - Москва : МПГУ, 2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>

2. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ;. – Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>
3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017
URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1
4. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие. Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2016. URL:
5. Предпринимательство в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др. ;». - Ставрополь : Секвойя, 2017 URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071>
6. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаяева.- Москва:ЮНИТИ-ДАНА,2016. URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036>
7. Меликян, О.М. Поведение потребителей : учебник / О.М. Меликян. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453281>
8. Лукич, Р. Управление продажами / Р. Лукич. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279013>
- 9..Норка, Д.И. Экспертные продажи: новые методы убеждения покупателей / Д.И. Норка ; ред. А. Петров. - Москва : Альпина Паблишер, 2018. - 334 с. - ISBN 978-5-9614-6616-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495618>
10. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017
URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1

Дополнительная:

1. Сухов Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032>
2. Агарков А.П. Управление качеством: учебник. Агарков А. П. Издательство: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017 (ЭБС Университетская библиотека онлайн, URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454026&sr=1)
3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

4. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017
URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1
5. Кучер, Л.С. Официант-бармен : учебное пособие / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2017 URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486040>
6. Эмоциональные продажи : как увеличить продажи втрое. Птуха К., Гусарова В. М.: Альпина Паблишер, 2016 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=279045&sr=1)
7. Команда чемпионов продаж : как создать идеальный отдел продаж и эффективно им управлять. Филиппов С. М.: Альпина Паблишер, 2016 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=428095&sr=1)
8. Рукомойникова, В.П. Реклама в туризме : учебное пособие / В.П. Рукомойникова ; Поволжский государственный технологический университет.-Йошкар-Ола:ПГТУ,2017. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476509>
- 9.Олейник, К. Всё об управлении продажами / К. Олейник, С. Иванова, Д. Болдогоев ; ред. Ю. Быстровой. - 3-е изд. - Москва : Альпина Бизнес Букс, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279847>
- 10.Голова, А.Г. Управление продажами : учебник / А.Г. Голова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495767>
11. Рофе, А.И. Словарь-справочник по экономике труда / А.И. Рофе. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469329>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающийся _____ *ФИО обучающегося* _____

№ курса/группы

Проходил(а) практику с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

По производственной (преддипломной) практике

на/в _____

название предприятия/организации

в подразделении _____

название подразделения

За период прохождения практики обучающийся/щаяся посетил(а) _____ дней, по уважительной причине отсутствовал(а) _____ дней, пропуски без уважительной причине составили _____ дней.

Обучающийся/щаяся соблюдал(а)/не соблюдал(а) трудовую дисциплину, правила техники безопасности, правила внутреннего трудового распорядка (*нужное подчеркнуть*).

Отмечены нарушения трудовой дисциплины и/или правил техники безопасности:

За время практики:

1. Обучающийся/щаяся выполнил(а) следующие задания (виды работ):

Общие и профессиональные компетенции (код и наименование)	Основные показатели оценки результата	Уровень освоения ПК/ОК- освоена/ не освоена
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителя и оформлять его	В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен: Иметь практический опыт: приёма заказов на бронирование от потребителей; выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения; • информирования потребителя о бронировании; • аннулирования бронирования.	
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	Уметь: • организовывать рабочее место службы бронирования; • оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; • вести учёт и хранение отчётных данных; • владеть технологией ведения телефонных переговоров;	

	• аннулировать бронирование; • консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;	
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	• осуществлять гарантирование бронирования различными методами; • использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приёма заказов и обеспечения бронирования; Знать: • правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; • организацию службы бронирования; • стандарты качества обслуживания; • 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 приёма заказа; • правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств 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.	
ПК 2.1. Принимать регистрировать и размещать гостей.	В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен: Иметь практический опыт: приёма, размещения и регистрации гостей; • предоставления информации гостям об услугах в гостинице;	

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	• заключения договоров; • участия в заключении договоров; • контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); • подготовки счетов и организация отъезда гостей;	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	• проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. Уметь: • организовывать рабочее место службы приёма 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 турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями; • контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	• оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчёты 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);	
ПК 2.5. Производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	• выполнять обязанности ночного портье. Знать: • Нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей; • организацию службы приёма и размещения; • стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей; • правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.		

	• юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; • основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; • виды соглашения, правила их составления, порядок согласования и подписания; • правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; • виды отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; • основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; • принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиниц.	
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен: Иметь практический опыт: • организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; • предоставления услуги питания в номерах; • оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; уметь: • организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; • оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; • организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; • контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания	
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).		

	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 оборудования 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;	
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.		
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	знать: • порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; • правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; • виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; • порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов; • принципы и технологии организации досуга и отдыха; • порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; • правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; • правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; • особенности обслуживания room-service; • правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;	

	• правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; • правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; • правила обращения с магнитными ключами; • правила организации хранения ценностей проживающих; • правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; • правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	
ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен: Иметь практический опыт: • 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. Уметь: • выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка;	
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.		

	разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах. Знать: • состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;	
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.		
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	• гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; • особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; • потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; • методы изучения и анализа предпочтений потребителей; • потребителей гостиничного продукта, особенности их проведения; • 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 её формирование, система скидок и надбавок; специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.	

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	• Интерес к профессиональной деятельности, совершенствование профессионального мастерства, стремление к творческой активности, а также удовлетворенность выбранной профессией и стремление к расширению сферы влияния; • понимание важности профессиональной деятельности, престиж профессии в глазах окружающих.	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	• Знание основ организации гостиничной деятельности; • овладение навыками оформления служебных документов, • выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; • умение оценить эффективность и качество выполнения профессиональных задач; умение находить и использовать информацию для организации управленческой деятельности во вверенном подразделении.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	• Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач; • способность принимать решения в ситуациях риска; • способность быть готовым к факторам, сильно действующим на психику: нестандартное поведение сотрудников, граждан, руководителей; • эффективное общение, мотивация персонала и работа с конфликтами; • умение владеть собой в психологически напряженных, конфликтных, провоцирующих ситуациях.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Реализация методики сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; использование нормативно - ведомственных документов в гостиничной деятельности; использование различных источников поиска информации, включая электронные.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	• Умение внедрять инновационные методы работы; • использование и применение офисной техни-	

сти.	ки; • применение навыков публичных выступлений, проведения встреч, бесед и других форм общения с клиентами; • умение разговаривать с посетителями, вести переговоры, круглые столы; • использование ИКТ в процессе учебной и производственной практики.	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	• Умение работать в команде, проявлять лидерские качества; • соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами; • способность активно общаться; • толерантность.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	• Составление плана работы • способность постоянно контролировать свое поведение, чувства и эмоции, уметь предвидеть последствия своих поступков и действий; • проявление ответственности за качество и результат выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	• Демонстрация готовности правильно и своевременно реагировать на запросы общества, владение методиками и приемами работы с меняющимся законодательством, обширной документацией, опубликованной литературой; • готовность повышать свою квалификацию.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	• Умение адаптироваться в условиях смены технологий.	

Заключение: аттестуемый *продемонстрировал \ не продемонстрировал* владение профессиональными и общими компетенциями: _____

Руководитель практики (от организации)

подпись, Ф.И.О.

М.П.

«__» _____ 20__ г.

Итоговая оценка по практике (по пятибалльной системе) _____

Примечание: итоговая оценка по практике выставляется руководителем практики от колледжа на основе оценок выполнения заданий практики, освоения ОК и ПК в данном аттестационном листе-характеристике, а также на основе предоставленного обучающимся/щейся отчета. Отчет по практике должен содержать требуемый комплект графических, аудио-, фото-, видео- и иных материалов, наглядных образцов изделий, документов, подтверждающих выполнение заданий практики и освоения ОК и ПК.

Руководитель практики от факультета СПО _____
(Ф.И.О, подпись)

«__» _____ 20__ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА организации

на обучающегося _____
(фамилия, имя, отчество)
___ курса специальности _____

Программу практики и индивидуальное задание выполнил(а) *в полном/ неполном* объеме.

За период прохождения практики студент освоил следующие общие компетенции:

- Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес о удовлетворительно о хорошо о отлично
- Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. о удовлетворительно о хорошо о отлично
- Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
о удовлетворительно о хорошо о отлично

Формирование и уровень освоения профессиональных компетенций указан в аттестационном листе по практике.

Особое мнение руководителя практики от организации

Руководитель практики от организации:

(должность)

(ФИО)

ПОДПИСЬ

МП

РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ДНЕВНИК
по
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКЕ

Специальность
43.02.11 «Гостиничный сервис»

Обучающегося _____
Фамилия, И.О., номер группы

Руководитель практики от организации/предприятия:

Фамилия, И.О. , подпись

Химки , 20__ г.

Внутренние страницы дневника преддипломной практики
(количество страниц зависит от продолжительности практики)

[illegible]

Подпись руководителя практики от организации/предприятия

_____ (ФИО, подпись)

Подпись руководителя практики от факультета СПО

(ФИО, подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ЗАДАНИЙ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКЕ

Я, _____ (Фамилия Имя,) студент группы _____ (указать номер) проходил практику _____ в (указать название организации).

В ходе прохождения практики мной были изучены:

Я принимал(а) участие в:

_____ Мной, совместно с руководителем, были составлены:

_____ Далее в текстовой описательной форме даются ответы на каждый пункт заданий практики, в ходе текста указываются ссылки на приложения (схема организации, образцы документов, презентация и др.) Заканчивается отчет выводом по итогам прохождения практики.

Выводы:

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

г. Химки, Московская область

« »

201_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 – практика;
- 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 « » ____ 201 г. и действует до « » ____ 201 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.

