

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

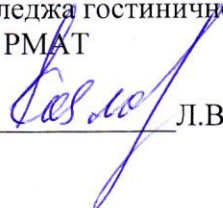
Одобрена

Методическим советом
Колледжа гостиничного
сервиса Московского филиала РМАТ

Разработана
на основе федерального Государственного
образовательного стандарта по специальности
среднего профессионального образования 43.02.11
«Гостиничный сервис»

Протокол № 4 от 24.05 2018 г.

Директор
Колледжа гостиничного сервиса
МФ РМАТ


Л.В. Козловская

Заместитель директора по учебной работе
Колледжа гостиничного сервиса
МФ РМАТ


Т.М. Табенкина

Зав.библиотекой


М.В. Ефремова

Разработчик: Сивченко С.В., преподаватель колледжа гостиничного сервиса, к.т.н.

Рецензент: Зеленков Д.А., начальник управления продаж АО ТГК «Бета»

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	9
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	26

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Место производственной (преддипломной) практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Производственная (преддипломная) практика, 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 передачи профессиональных навыков на все более высоком уровне качества каждой очередной практики.

Рабочая программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) 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 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 ВКР и должно соответствовать её теме. В период проведения практики студенты собирают фактический материал о производственной деятельности предприятия, учреждения, организации и используют при написании ВКР работы.

Результатом прохождения производственной (преддипломной) практики по профессиональным модулям является анализ и обобщение материала о производственной деятельности предприятия

- Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах различных категорий
- Сравнительный анализ этапов обслуживания клиентов современного гостиничного предприятия.
- Роль службы бронирования в достижении стабильности гостиничного предприятия.
- Внедрение новейших технологий в организацию обслуживания гостей и возможность использования зарубежного опыта в РФ.
- Совершенствование качества услуг обслуживания на примере...
- Совершенствование качества культуры обслуживания на примере...
- Анализ использования информационных технологий в гостиничном бизнесе.
- Анализ качества обслуживания в предприятиях гостиничного комплекса.
- Зарубежный опыт применения компьютерных и информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства.
- Внедрение компьютерных систем бронирования в индустрии гостеприимства.
- Анализ существующих пакетных предложений в гостиницах различных категорий
- Особенности организации службы приема и размещения (бронирования) в гостиницах разной категории.
- Современные гостиничные услуги как товар
- Пути совершенствования корпоративной культуры на предприятиях индустрии гостеприимства.
- Анализ международных гостиничных цепей на Российском рынке гостеприимства
- Перспективы развития российских гостиничных цепей.
- Совершенствование рекламной деятельности гостиницы.
- Совершенствование деятельности коммерческой службы гостиницы.
- Разработка мероприятий по повышению эффективности систем обеспечения безопасности гостиницы.

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

2) профессиональных компетенций (ПК):

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
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
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.
Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
	ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
	ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
	ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
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.
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПК 5.1.	Соблюдать внешний вид и культуру поведения.
	ПК 5.2.	Осуществлять технологию обслуживания гостиничного фонда

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	«Бронирование гостиничных услуг»	144 часа	с 21 апреля по 16 мая

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.			

Таблица №2

№	Темы рассматриваемых работ	Преддипломная практика
1.1	Основные функции и службы гостиницы	32
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.	
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.	32
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	
3.2	Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц.	
3.3	Организация работы прачечной и химчистки.	38
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.	30
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	
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	Соблюдать внешний вид и культуру поведения	12
5.2	Технология работы поэтажного персонала. Технология уборки номерного фонда гостиницы	
	Всего:	144

3.2.Содержание преддипломной практики

Индек модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ, изучаемых вопросов	Кол-во часов
МДК.01.01. Организа ция деятельно сти службы брониров ания	Раздел 1. Прием заказов на бронирован ие от потребител ей	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.	• Роль службы бронирования в достижении стабильности гостиничного предприятия.	2
			• Внедрение компьютерных систем бронирования в индустрии гостеприимства.	2
			• Анализ взаимодействия службы бронирования с корпоративными клиентами.	2
			• Анализ существующих пакетных предложений в гостиницах категории....	2
			• Внедрение новейших технологий в организацию обслуживания гостей и возможность использования зарубежного опыта в РФ.	2
	Раздел 2. Документа ционное обеспечени е бронирован ия.		• Анализ использования информационных технологий в гостиничном бизнесе.	2
			• Зарубежный опыт применения компьютерных и информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства.	2
			• Перспективы развития малых отелей в московском регионе.	2
			• Особенности организации службы бронирования в гостиницах разной категории.	4
			• Пути совершенствования корпоративной культуры на предприятиях индустрии гостеприимства.	2
	Раздел 3. Информиро вание потребител ей о бронирован ии		• Пути повышения эффективности обслуживания в гостинице	2
			• Анализ международных гостиничных цепей на Российском рынке гостеприимства (на примере одной гостиничной цепи).	2
			• Перспективы развития российских гостиничных цепей.	2
		Совершенствование методов обслуживания гостей в специализированных средствах размещения в гостинице	4	

МДК 02 Организа ция деятельно сти службы приема, размещен ия и выписки гостей	Раздел 1. Организа ция приема, регистраци и и размещени я гостей Раздел 2. Документа ционное и правовое обеспечени е деятельнос ти службы приема и размещени я. Раздел 3. Организа ция выезда гостей из гостиницы. Раздел 4. Внешнее взаимодейс твие службы приема и размещени я. 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 ночного аудита	• Особенности организации службы приема и размещения в гостиницах разной категории.	2
			• Совершенствование стандартов поведения работников службы приема и размещения в гостинице	2
			• Внедрение новейших технологий в организацию обслуживания гостей и возможность использования зарубежного опыта в РФ.	4
			• Совершенствование качества культуры обслуживания на примере...	2
			• Анализ использования информационных технологий в гостиничном бизнесе.	4
			• Зарубежный опыт применения компьютерных и информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства.	2
			• Перспективы развития малых отелей в московском регионе.	2
			• Пути совершенствования корпоративной культуры на предприятиях индустрии гостеприимства.	2
			• Пути повышения эффективности обслуживания на примере гостиницы	2
			• Анализ международных гостиничных цепей на Российском рынке гостеприимства (на примере одной гостиничной цепи).	4
			• Перспективы развития российских гостиничных цепей.	2
			• Совершенствование методов обслуживания гостей в специализированных средствах размещения в гостинице	4

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.	1. Классификация гостиниц и туристских комплексов	• Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах категории	2
		2. Организация позэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	• Сравнительный анализ этапов обслуживания клиентов современного гостиничного предприятия.	2
		3. Организация работы прачечной и химчистки	• Современные гостиничные услуги как товар в гостинице	2
	Раздел 2. Предоставл ение услуги питания в гостиницах .	4. Организация предоставления услуг в процессе проживания	• Пути повышения эффективности обслуживания в гостинице	2
		5. Организация питания в гостинице.	• Совершенствование методов обслуживания гостей в специализированных средствах размещения в гостинице	2
	Раздел 3. Учет оборудован ия и инвентаря гостиницы.	6. Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах	• Совершенствование качества услуг обслуживания в гостинице	2
		7. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	• Совершенствование качества культуры обслуживания в гостинице	2
	Раздел 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.	8. Учет материальных ценностей.	• Разработка мероприятий по повышению эффективности систем обеспечения безопасности гостиницы.	2
		9. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	• Внедрение новейших технологий в организацию обслуживания гостей и возможность использования зарубежного опыта в РФ.	2
			• Анализ использования информационных технологий в гостиничном бизнесе.	4
			• Анализ качества обслуживания в предприятиях гостиничного комплекса.	2
			• Зарубежный опыт применения компьютерных и информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства.	2
			• Перспективы развития малых отелей в московском регионе.	2
			• Анализ существующих пакетных предложений в гостиницах категории.	2
			• Пути совершенствования корпоративной культуры на предприятиях индустрии гостеприимства.	2
			• Анализ международных гостиничных цепей на Российском рынке	4

			гостеприимства (на примере одной гостиничной цепи). Перспективы развития российских гостиничных цепей.	2
МДК.04 Организа ция продаж гостинич ного продукта	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	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	Совершенствование рекламной деятельности гостиницы.	2
			Совершенствование работы коммерческой деятельности гостиницы.	2
			Совершенствование деятельности коммерческой службы гостиницы.	2
			Анализ использования информационных технологий в гостиничном бизнесе.	4
			Зарубежный опыт применения компьютерных и информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства.	4
			Перспективы развития малых отелей в московском регионе.	4
			Анализ существующих пакетных предложений в гостиницах категории.	4
			Современные гостиничные услуги как товар на примере гостиницы	2
			Пути совершенствования корпоративной культуры на предприятиях индустрии гостеприимства.	2
			Перспективы развития российских гостиничных цепей.	2

		10. Ценовая политика гостиничного предприятия. 11. Методы распространения и стимулирования сбыта гостиничного продукта.		2
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Раздел 1. Соблюдать внешний вид и культуру поведения. Раздел 2.. Осуществлять технологию обслуживания гостиничного фонда	1. Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы. 2. Технология работы поэтажного персонала. Технология уборки номерного фонда гостиницы	• Внедрение новейших технологий в организацию обслуживания гостей и возможность использования зарубежного опыта в РФ. • Пути совершенствования корпоративной культуры на предприятиях индустрии гостеприимства. • Пути повышения эффективности обслуживания на примере гостиницы...	4 4 4
			ИТОГО:	144

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291);
- программа производственной практики;
- договор с организациями на проведение практики;
- календарно-тематический план;
- приказ о назначении руководителя практики от колледжа и распределении студентов по базам практики;
- график консультаций;
- график защиты отчетов по практике;
- дневники по производственной (преддипломной) практике;
- аттестационные листы.

4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики

Перечень индивидуальных заданий по производственной (преддипломной) практике:

1. Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах
2. Сравнительный анализ этапов обслуживания клиентов современного гостиничного предприятия.
3. Роль службы бронирования в достижении стабильности гостиничного предприятия.
4. Внедрение новейших технологий в организацию обслуживания гостей и возможность использования зарубежного опыта в РФ.
5. Совершенствование качества услуг обслуживания в гостиницах
6. Совершенствование качества культуры обслуживания в гостиницах
7. Анализ использования информационных технологий в гостиничном бизнесе.
8. Анализ качества обслуживания в предприятиях гостиничного комплекса.
9. Зарубежный опыт применения компьютерных и информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства.
10. Внедрение компьютерных систем бронирования в индустрии гостеприимства.
11. Анализ взаимодействия службы бронирования с корпоративными клиентами.
12. Перспективы развития малых отелей в московском регионе.
13. Анализ существующих пакетных предложений в гостинице.

14. Особенности организации службы приема и размещения (бронирования) в гостинице.
15. Современные гостиничные услуги как товар в гостинице
16. Пути совершенствования корпоративной культуры на предприятиях индустрии гостеприимства.
17. Пути повышения эффективности обслуживания в гостинице
18. Анализ международных гостиничных цепей на Российском рынке гостеприимства.
19. Перспективы развития российских гостиничных цепей.
20. Совершенствование рекламной деятельности гостиницы.
21. Совершенствование работы коммерческой деятельности гостиницы.
22. Совершенствование деятельности коммерческой службы гостиницы.
23. Разработка мероприятий по повышению эффективности систем обеспечения безопасности гостиницы.
24. Совершенствование стандартов поведения работников службы приема и размещения в гостинице.
25. Совершенствование методов обслуживания гостей в специализированных средствах размещения

4.3. Перечень учебных изданий, Интернет ресурсов, дополнительной литературы

Законодательные акты и документы

1. Федеральный закон от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 04.06.2018г.)
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. от 01.05.2017г.)
3. Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями 27.12.2018г., 01.05.2019г.).
4. Федеральный закон от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями от 27.12.2018г., 01.05.2019г.).
5. Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
6. Постановление Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (в ред. от 30.11.2018г.).
7. Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием

и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»(с изм. от 25.05.2017г.).

8. Постановление Правительства РФ от 4 июля 1992 г. N 470 «Об утверждении Перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изм. от 14.11.2018г.).
7. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 N 754 "Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение"(ред. от 14.07.2006г.).
8. Постановление Правительства РФ от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями от 26 октября 2016 г., 7 марта 2019 г.).
9. Приказ Минкультуры РФ от 11.07.2014 № 1215 « Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
11. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003)Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
12. Техническое описание компетенции «Администрирование отеля» конкурсного движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills).

Основная:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. Учебник. – М.: Издательский центр «Академия», 2016.
2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. – М.: Издательский центр «Академия», 2017
3. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности служб бронирования и продаж Учебник. – М.: Издательский центр «Академия», 2017

ЭБС «Университетская библиотека»:

1. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д.Уокер ; ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>
2. Гостиничный бизнес: учебник. Медлик С., Инграм Х. М.: Юнити-Дана, 2015 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436731&sr=1)

Журналы:

1. Отель»
2. «Маркетинг»
3. «Гостиничное дело»
4. «Современные проблемы сервиса и туризма»
5. «Менеджмент в России и за рубежом»

Интернет-ресурсы

1. www.hotelnews.ru
2. <http://www.stonef.ru/history.htm>
3. <http://all-hotels.ru>
4. <http://www.amadeus.ru/>
5. <http://www.gaomoskva.ru>
6. www.president-hotel.ru
7. www.alfa-hotel.ru
8. www.hotelbeta.ru
9. www.hotel-vega.ru
10. www.kempinski.com/.../moscow/hotel-baltschu

4.4. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения и организации

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

- Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей.
- Разработка тематики заданий для студентов;
- Проведение консультаций со студентами перед направлением их на практику с разъяснением целей, задач и содержания практики;
- Принятие участия в распределении студентов по рабочим местам или перемещением их по видам работ;
- Осуществление контроля правильного распределения студентов в период практики;
- Формирование группы для проведения практики;
- Проведение индивидуальных и групповых консультаций в ходе практики;
- Проверка хода прохождения практики студентами, выезжая в организации, участвующие в проведении практики;
- Оказание методической помощи студентам при выполнении ими заданий;
- Контроль условий проведения практики организациями, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;

- Определение совместно с организациями процедуру оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных в ходе прохождения практики;
- Разработка и согласование с организациями формы отчетности и оценочного материала прохождения практики.

Требования к руководителям практики от организации:

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- согласование программы практики, содержания и планируемых результатов практики, заданий на практику;
- участие в организации и проведении зачета по практике и экзамена по профессиональному модулю;
- участие в определении процедуры оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, а также оценки таких результатов;
- участие в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения практики;
- обеспечение безопасных условий прохождения практики студентами, отвечающих санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проведение инструктажей со студентами по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

5. Контроль и оценка результатов практики

По результатам практики руководителями практики от организации от образовательного учреждения формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне усвоения обучающимися профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет в виде презентации. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся выполняет фото-, видео-, материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Производственная (преддипломная) практика завершаются дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по

практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

К преддипломной практике допускаются студенты, 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.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессионал ьные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	▪ Точность и правильность оформления заявку 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 информацию 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: • Результаты выполнения индивидуальных домашних заданий; • Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной (преддипломной) практики

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	▪ 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;	Оценка в рамках текущего контроля: • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной (преддипломной) практики
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	▪ Грамотность ведения телефонных переговоров; ▪ Правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;	Оценка в рамках текущего контроля: • результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; • Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной (преддипломной) практики

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	▪ 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.	• Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося производственной (преддипломной) практике. • Экспертная оценка выполнения индивидуального практического задания
--	--	---

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	▪ 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	▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике. ▪ Экспертная оценка выполнения индивидуального практического задания.
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	▪ 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	▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике. ▪ Экспертная оценка выполнения индивидуального практического задания.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	▪ 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	▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике. ▪ Экспертная оценка выполнения индивидуального практического задания.
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	▪ 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	▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике. ▪ Экспертная оценка выполнения индивидуального практического задания.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	▪ 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.	▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике. ▪ Экспертная оценка выполнения индивидуального практического задания.
---	--	---

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала хозяйственной службы при предоставлении услуг размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	▪ 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	▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике.
--	--	---

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	▪ 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.	▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике. ▪ Экспертная оценка выполнения индивидуального практического задания
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	▪ Точность и грамотность в оформлении документов по учету оборудования и инвентаря ▪ Грамотность и четкость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования	▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике. ▪ Экспертная оценка выполнения индивидуального практического задания
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	▪ 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	▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике. ▪ Экспертная оценка выполнения индивидуального практического задания

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	• 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;	▪ Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике.
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	• 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.	• Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике.
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспо- собность оказываемых гостиничных услуг.	• Точность и правильность определения конъюнктуры рынка; • Правильность оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта; • Грамотность оценки качества гостиничного продукта • Грамотности оформления документов по качеству.	• Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	• 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.	
---	---	--

ПК 5.1. Соблюдать внешний вид и культуру поведения.	• Оценка подготовки горничной к работе • Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. • Оценка эффективности проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг. • Оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя. • Оценка техники и приемов эффективного общения с гостями и коллегами	• Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной (преддипломной) практике. • Экспертная оценка выполнения индивидуального задания
--	--	--

ПК 5.2. Осуществлять технологию обслуживания гостиничного фонда	• Оценка соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием • Оценка использования чистящих и моющих средств в соответствии с нормами расхода материалов • Оценка последовательности выполнения пошаговой уборки комнат в номерах • Оценка освоения технологии работы с постельным и банным бельем • Оценка осуществления ухода за мебелью из различных материалов и предметами интерьера • Оценка освоения технологии проведения экспресс-уборки • Оценка освоения технологии проведения ежедневной текущей уборки • Оценка освоения технологии уборки номера после выезда гостя • Оценка освоения технологии проведения генеральной уборки • Оценка освоения уборки административных и офисных помещений • Точность и правильность решения профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой • Оценка соблюдения стандартов обслуживания гостей • Оценка правил обращения с забытыми вещами	
--	---	--

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	-точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии. -способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.	Наблюдение и экспертная оценка в процессе преддипломной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка
ОК2.Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	-точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг. -полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи;	Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	-принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии общественного питания. -принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг;	

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат 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. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.

Разработчики:

Колледж гостиничного сервиса
Московского филиала РМАТ

преподаватель колледжа
к.т.н., доцент

 Сивченко С.В.

Колледж гостиничного сервиса
Московского филиала РМАТ

преподаватель колледжа

 Казакова Н.Е.