

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы производственной (преддипломной) практики	4
2. Результаты освоения программы производственной (преддипломной) практики	9
3. Структура и содержание производственной (преддипломной) практики	11
4. Условия реализации производственной (преддипломной) практики	14
5. Контроль и оценка результатов освоения производственной (преддипломной) практики	17
6. Перечень отчётной документации по преддипломной практике	24

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы производственной (преддипломной) практики

Программа производственной (преддипломной) практики является разделом ОПОП, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО специальности 101101.51 Гостиничный сервис / Менеджер в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения и соответствующих профессиональных компетенций (ПК1.1. – ПК 5.6.) и общих компетенций (ОК 1. – ОК 11.)

Данная программа производственной (преддипломной) практики может быть использована на курсах повышения квалификации и переподготовки менеджеров, направленных на организацию обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения на базе среднего (полного) общего образования.

Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи производственной (преддипломной) практики

Основные цели производственной (преддипломной) практики:

Производственная (преддипломная) практика является частью учебного процесса и направлена на приобретение практического опыта в основных видах профессиональной деятельности.

Основные задачи:

1. Развитие и совершенствование профессиональных и общих компетенций, полученных в ходе прохождения всех видов производственной практики.
2. Формирование индивидуального стиля профессиональной деятельности.
3. Определение направления дальнейшего становления.
4. Выполнение экспериментальной части выпускной квалификационной работы.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы производственной (преддипломной) практики должен:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- приёма, регистрации и размещения гостей;

- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга.

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, 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 оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;

- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;

- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной (преддипломной) практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение обучающимися производственной (преддипломной) практики в объеме 144 часа.

Распределение тем по часам приведено в Разделе 3 «Структура и содержание производственной (преддипломной) практики»

Базами практики являются гостиничные предприятия, оснащенные необходимыми средствами для проведения производственной (преддипломной) практики (Раздел 4 «Условия реализации производственной (преддипломной) практики»).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной (преддипломной) практики является овладение обучающимися основным видом профессиональной деятельности (ВПД): Обучение и воспитание детей в процессе реализации образовательных программ начального общего образования, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

ВПД	Наименование результата обучения
1. 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.
2. 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 заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
	ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
	ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
	ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
3. 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.
4. 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.

5.Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		Выполнять работу по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
6.Интерес профессии	к	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
7.Организация своей деятельности		ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
8.Оценка рисков		ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
9.Работа информацией	с	ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
10.ИКТ профессиональной деятельности	в	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
11.Взаимодействие		ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
12.Целеполагание, мотивация		ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
13.Самообразование		ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
14.Инновативность		ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

3. Структура и содержание производственной (преддипломной) практики. Тематический план

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, виды работ по практике	Объем часов
1	2	3
Введение.	Виды работ: Конференция - Инструктаж по ТБ. - Задачи преддипломной практики, КТП и индивидуальные задания. - Распределение обучающихся по базам практики. - Информация об отчетной документации.	2
Тема 1. Бронирование гостиничных услуг	Содержание учебного материала: - Бронирование номеров. - Способы бронирования. - Особенности организации бронирования. - Документационное обеспечение процесса бронирования. - Отчеты по бронированию и аннуляция. - Профессиональная деятельность работников службы бронирования. Виды работ: - Составление документации по основным видам бронирования. - Работа с автоматизированной программой «Гость». - Получение заказа от потребителей и его оформление. - Ведение документации. - Информирование потребителя о бронировании.	15
Тема 2. Прием, размещение и выписка гостей	Содержание учебного материала: - Служба приема и размещения. - Должностные характеристики персонала службы приема и размещения. - Организация рабочего места службы приема, размещения и выписки. - Встреча и прием гостей. - Особенности организации приема, размещения и выписки. - Учет использования номерного фонда. Ночной аудит. Выезд гостя из гостиницы. Виды работ: - Составлять документацию по основным видам приема, размещения и выписки.	15

	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с автоматизированной программой «Гость». - Принимать, регистрировать и размещать гостей. - Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. - Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг. - Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. - Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. - Координировать процесс ночного аудита и проводы гостей. 	
Тема 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Содержание учебного материала:	15
	<ul style="list-style-type: none"> - Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. - Организация уборочных работ. - Организация и технология обслуживания гостей питанием. - Организация и технология предоставления дополнительных услуг. - Пожарная безопасность, охрана труда, техника безопасности. Коммуникативная культура. 	
	Виды работ: <ul style="list-style-type: none"> - Составление документации по основным видам организации обслуживания. - Работа с автоматизированной программой «Гость». - Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. - Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). - Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы. - Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. 	
Тема 4. Организация продаж Гостиничного продукта	Содержание учебного материала:	15
	<ul style="list-style-type: none"> - Понятие маркетинга. Основные цели, принципы и функции маркетинга. - Рынок как объект маркетинга. - Сегментация и выбор целевых рынков гостиничных услуг. - Жизненный цикл гостиничного продукта. - Стратегии ценообразования и методика разработки цен в гостиничном сервисе. - Сбытовая политика гостиничного предприятия. - Коммуникационная политика. Реклама и стимулирование сбыта в гостиничном 	

	<p>сервисе.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Виды маркетинговых стратегий. План маркетинга как составная часть бизнес-плана гостиничного предприятия. - Исследования рынка гостиничных услуг. <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Выявлять спрос на гостиничные услуги. - Формировать спрос и стимулировать сбыт. - Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. - Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. 	
Тема 5. Администратор гостиницы (дома отдыха)	Содержание учебного материала:	15
	<ul style="list-style-type: none"> - Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. - Встреча и прием гостей. - Особенности организации приема, размещения и выписки. - Учет использования номерного фонда. - Выезд гостя из гостиницы. - Организация и технология предоставления дополнительных услуг. - Организация уборочных работ. - Пожарная безопасность, охрана труда, техника безопасности. <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организация деятельности по обслуживанию номерного фонда. - Координировать работу по обслуживанию гостей. - Осуществлять контроль за внутренним распорядком. - Создавать необходимые условия для качественного предоставления гостиничных услуг. 	
Тема 6. Практическая часть ВКР		60
	Согласно КТП и индивидуальными заданиями обучающихся по производственной (преддипломной) практике.	
	Оформление документации по преддипломной практике	7

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Гостиничное предприятие:

Наличие материально-технической базы и организационной структуры гостиничного предприятия.

Наличие основных служб в гостиничном предприятии:

- Служба приема и размещения гостей.
- Служба бронирования гостиничных услуг.
- Служба продажи и маркетинга.

Обеспечение информационно-коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Е.Л., Пешена Э.В. Гостиничный комплекс крупнейшего города в условиях становления рынка услуг. - Екатеринбург, 2010.
2. Крылова, Г.Д., Соколова, М.И. Маркетинг -теория и 86 ситуаций [Текст]: Учеб. пособие для вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: ПрофИздат, 2010.
4. Маркетинг: тематический портал. -URL: [http://marketing.web.ru / komplexmarket](http://marketing.web.ru/komplexmarket). Дата обращения: 08.04.2013.
5. Мурахтанова, Н.М., Еремина, Е.И. Маркетинг [Текст]: учебн. пособие. / Н.М. Мурахтанова, Е.И. Еремина.- М.: «Академия», 2012-208с.
6. Романов, А.Н Маркетинг Учебник [Текст]: / А.Н.Романов, Ю.Ю. Колюгов, С.А. Красильников. - М.: «ЮНИТИ», 2010-560с.
7. Ходеев, Ф.П. Маркетинг [Текст]: учебник/ Ф.П. Ходеев:- Ростов н/Д.: «Феникс», 2010 -224с.
8. Энциклопедия маркетинга. -URL: http://www.marketing.spb.ru/lib-comm/comm_intro.htm. Дата обращения: 08.05.2013.
9. Электронные книги по маркетингу. -URL: <http://www.aup.ru>. Дата обращения: 08.04.2013.

Дополнительная литература

1. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса. - Ростов н/Д: Феникс, 2008.
2. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов.- Ростов н/Д: Феникс, 2007.
3. Газета туринафо URL: [http:// www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru). Дата обращения: 30.03.2013. Информационно-методический портал. URL: [http:// www.gaomoseva.ru](http://www.gaomoseva.ru) Дата обращения: 30.03.2013.
4. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
5. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. М.: Финансы и статистика, 2007.
6. Техника обслуживания и культура работы в гостиницах. Учебное пособие. - Киев: Высшая школа, 2008.
7. Ростуризм URL: [http:// www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru). Дата обращения: 14.02.2013.
8. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. URL: [http:// www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru). Дата обращения: 25.06.2013.
9. Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное хозяйство. - М., 2011.

4.3. Общие требования к организации производственной (преддипломной) практики

Производственная (преддипломная) практика проводится непрерывно после освоения учебной практики и практики по профилю специальности. Организацию и руководство практикой по производственной (преддипломной) практике осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации.

Студенты, осваивающие ОПОП СПО по специальности 101101.51 Гостиничный сервис в период прохождения производственной (преддипломной) практики в организациях:

- полностью выполняют задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдают действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

ГБОУ СПО «Камышинский педагогический колледж»:

- заключает договоры на организацию и проведение производственной (преддипломной) практики;
- разрабатывает и согласовывает с организациями программу, содержание и планируемые результаты производственной (преддипломной) практики;
- осуществляет руководство производственной (преддипломной) практикой;

- контролирует реализацию программы и условия проведения производственной (преддипломной) практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении производственной (преддипломной) практики, организует процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения производственной (преддипломной) практики;
- разрабатывает и согласовывает с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения производственной (преддипломной) практики.

Производственная (преддипломная) практика проводится в организациях на основе договоров, заключенных между колледжем и базовыми организациями.

Базы практик:

- согласовывают программу производственной (преддипломной) практики, планируемые результаты практики, задание на практику;
- предоставляют рабочие места практикантам, назначают руководителей практики от организации;
- участвуют в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения производственной (преддипломной) практики;
- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения производственной (преддипломной) практики;
- обеспечивают безопасные условия прохождения производственной (преддипломной) практики студентами,
- проводят инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности в организации.

В период прохождения производственной (преддипломной) практики студентов на них распространяются требования охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации, а также трудовое законодательство, в том числе в части государственного социального страхования.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной (преддипломной) практики осуществляется в процессе посещения баз практик руководителем практики от ОУ, бесед с руководителем производственной (преддипломной) практики от предприятия, защиты дневника отчета в соответствии с освоенными общими компетенциями, выполненными индивидуальными заданиями обучающимися.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Проявление интереса к деятельности в профессиональной области: внутренняя мотивация.	Наблюдение, беседа с обучающимся
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области документообращения: оптимальность, эффективность, целесообразность. Применение методов и способов решения профессиональных задач в области документообращения: грамотность, организованность. Оценка качества и эффективности их применения: объективность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения работ в период практики
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области предоставления услуг: самостоятельность, ответственность, дисциплинированность	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения работ в период практики
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Поиск необходимой информации: актуальность информации, скорость выполнения поиска, использование различных источников, включая электронные ресурсы.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения работ

		в период практики
ОК5.Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение навыков пользования ИКТ в профессиональной деятельности: работа в профессиональных программах и справочно-правовых системах.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения работ в период практики
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Установление делового стиля общения: позитивный настрой, грамотная речь. Владение диалоговыми формами общения: аргументирование, обоснование своей точки зрения.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения работ в период практики
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Взаимодействие с коллегами: ответственное отношение к поручениям, взаимовыручка, самоанализ и коррекция результатов собственной деятельности в соответствии с принципами корпоративной этики.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения работ в период практики
ОК 8.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самообразование: осознанность, наличие цели в профессиональном развитии, самостоятельная исследовательская деятельность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения работ в период практики
ОК 9.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Применение инноваций в области оказания услуг гостиничного сервиса и продажи гостиничного продукта: технологичность, эффективность, качество.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения работ в период практики

	бронирования: корректность, целесообразность.	
2. Прием, размещение и выписка гостей.		
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<p>Организация рабочего места службы приема и размещения согласно стандартам и правилам.</p> <p>Выбор формы регистрации гостей: соответствие нормативно-правовым документам.</p>	<p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика</p>
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<p>Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях: оперативность и точность.</p> <p>Информирование клиента о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице: своевременность, корректность, целесообразность.</p> <p>Подготовка проектов договоров в соответствии с нормативно-правовой базой: грамотность, точность.</p>	<p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика</p> <p>Проверка документации</p>
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Соблюдение нормативных требований при заключении договоров с турагентствами, туроператорами	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Выполнение обязанностей по договорам: ответственность, аккуратность, своевременность.	Наблюдение, беседа, анализ, характеристика
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<p>Оформление и подготовка счета: грамотность, соответствие требованиям.</p> <p>Выполнение должностных обязанностей по организации отъезда гостей: ответственность, аккуратность, своевременность.</p>	<p>Проверка документации</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика</p>
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Составление и обработка необходимой документации: ответственность, аккуратность, своевременность.	Проверка документации

	<p>Выполнение обязанностей ночного портье: соответствие должностным инструкциям.</p> <p>Выполнения должностных инструкций по организации проводов гостей: точность, аккуратность, своевременность.</p>	<p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика</p>
<p>3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.</p> <p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<p>Организация рабочего места обслуживающего и технического персонала: соответствие требованиям.</p> <p>Контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы: корректность, целесообразность, объективность.</p> <p>Организация питания в номерах: своевременность, соответствие требованиям, точность соблюдения правил и норм при организации питания.</p> <p>Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы: аккуратность, системность, своевременность.</p> <p>Выполнения должностных обязанностей по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих: ответственность, аккуратность.</p>	<p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика</p> <p>Проверка документации</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика</p>
<p>4. Продажи гостиничного продукта.</p> <p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p> <p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p>	<p>Проведение анкетирования и опроса с целью анализа потребностей потребителей: целесообразность, корректность, ответственное отношение.</p> <p>Создание практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для</p>	<p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика. Проверка документации.</p> <p>Проверка документации</p>

<p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p> <p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p>	<p>различных целевых сегментов: эффективность, целесообразность.</p> <p>Оценка сильных и слабых сторон организации гостиничного сервиса: объективность, точность, полнота.</p> <p>Сбор маркетинговой информации: актуальность, лаконичность.</p> <p>Исследование рынка гостиничных услуг: актуальность, объективность.</p> <p>Участие в разработке комплекса маркетинга: мотивация, информированность, эффективность.</p>	<p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика. Проверка документации.</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика.</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика.</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика.</p>
<p>5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих:</p> <p>администратор гостиницы (дома отдыха)</p> <p>ПК5.1.Принимать заказ от потребителей и оформлять его.</p> <p>ПК5.2.Организовывать процесс обслуживания и вести документацию.</p> <p>ПК5.3. Информировать потребителя о гостиничных услугах.</p> <p>ПК5.4. Организация и контроль работы персонала.</p>	<p>Оформление и составление различных видов заявок и бланков в соответствии с нормативными документами.</p> <p>Консультирование потребителей о предоставляемых услугах: корректность, грамотность, своевременность</p> <p>Выполнение заказанной услуги в соответствии со стандартами.</p> <p>Ведение телефонных переговоров согласно технологии проведения телефонных переговоров.</p> <p>Организация работы персонала согласно требованиям.</p> <p>Контроль работы персонала:</p>	<p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика. Проверка документации.</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика.</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика.</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика.</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика.</p>

<p>ПК5.5. Оформление и ведение основной документации.</p>	<p>объективность, своевременность, ответственное отношение.</p> <p>Ведение учета и хранения отчетных данных: системность, грамотность, аккуратность.</p> <p>Заполнение основной документации согласно нормативно-правовым документам: системность, грамотность, аккуратность.</p>	<p>беседа, анализ, характеристика.</p> <p>Проверка документации, характеристика</p> <p>Проверка документации, характеристика</p>
<p>ПК 5.6. Производить расчеты с гостями, организовывать приезд, отъезд и проводы гостей.</p>	<p>Правильность и грамотность оформления и подготовки счета.</p> <p>Выполнение должностных обязанностей по организации приезда, отъезда гостей: ответственность, корректность, своевременность.</p>	<p>Проверка документации, характеристика</p> <p>Наблюдение, беседа, анализ, характеристика.</p>

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

6.1. ДНЕВНИК- ОТЧЕТ (Приложение 1)

6.2. СПРАВКА- ПОДТВЕРЖДЕНИЕ (Приложение 2)

6.3. ХАРАКТЕРИСТИКА (Приложение 3)