

Министерство образования и науки Республики Татарстан
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Международный колледж сервиса»



СОГЛАСОВАНО
Руководитель
(подпись)
« 20 » 09 2022 г.



УТВЕРЖАЮ
Директор ГАПОУ
Ковалева Ф.Р.
« 20 » 09 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

- ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
для специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело по ППССЗ

Казань
2022



Утверждаю:
Зам. директора по УПР
О.Р. Скальская
« 5 » 09 2022 г.

Рабочая программа производственной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело по ППССЗ и Положения о практике обучающихся, осваивающих профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 18.04.2013 № 291.

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Международный колледж сервиса» г. Казань, Республика Татарстан.

Разработчик:

Рассмотрена и утверждена на заседании методической группы междисциплинарных курсов ГАПОУ «МКС»

Протокол № 1 от 5.09 сентября 2022 г.

Руководитель методической группы дисциплин сервисного направления Газизулдина С.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	8
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	10
4 УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	18
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	20

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа производственной практики является частью ОПОП по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» по ППССЗ в части освоения основных видов профессиональной деятельности:

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

1.2 Цели и задачи производственной практики

Задачей производственной практики по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» является освоение видов профессиональной деятельности:

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

С целью овладения указанными видами деятельности студент в ходе данного вида практики должен:

Вид профессиональной деятельности ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.	
Иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none">– в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;– в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
Уметь:	<ul style="list-style-type: none">– планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;– проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;– выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;– контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены
Знать:	<ul style="list-style-type: none">– законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;– стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

	<ul style="list-style-type: none"> – методы планирования труда работников службы приема и размещения
<p>Вид профессиональной деятельности ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	
<p>Иметь практический опыт:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; – разработки операционных процедур и стандартов службы питания; – организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; – оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; – контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
<p>Уметь:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; – определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; – анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; – организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке.
<p>Знать:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – задачи, функции и особенности работы службы питания; – законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; – особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; – требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; – требования к торговым и производственным помещениям организации службы питания; – профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; – технологию организации процесса питания; – требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; – этапы процесса обслуживания;

	<ul style="list-style-type: none"> – технологию организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; – профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; – регламенты службы питания; – критерии и показатели качества обслуживания; – методы оценки качества предоставленных услуг; – критерии и показатели качества обслуживания.
<p>Вид профессиональной деятельности ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	
Иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none"> – в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> – планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; – рассчитывать нормативы работы горничных; – контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
Знать:	<ul style="list-style-type: none"> – структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; – принципы взаимодействия с другими службами отеля; – сервисные стандарты housekeeping; – санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; – порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; – принципы управления материально-производственными запасами; – методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; – требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; – систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
<p>Вид профессиональной деятельности ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.</p>	
иметь практический опыт в:	<ul style="list-style-type: none"> – планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; – разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

	<ul style="list-style-type: none"> – определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
Знать:	<ul style="list-style-type: none"> – структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; – способы управления доходами гостиницы; – особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; – особенности работы с различными категориями гостей; – методы управления продажами с учётом сегментации; – способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; – особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – каналы и технологии продаж гостиничного продукта; – ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; – принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; – методы максимизации доходов гостиницы; – критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; – виды отчетности по продажам.
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> – осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; – выделять целевой сегмент клиентской базы; – собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; – ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; – разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; – выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; – планировать и прогнозировать продажи; – проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

1.3 Количество часов на освоение программы производственной практики по профилю специальности

Всего – 744 часа, в том числе:

В рамках освоения ПМ. 01 – 186 часов.

В рамках освоения ПМ. 02 – 186 часов.

В рамках освоения ПМ. 03 – 186 часов.

В рамках освоения ПМ. 04 – 186 часов.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики является освоение общих (ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональных (ПК) компетенций:

Вид проф деятельности	Код	Наименование результатов практики
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
	ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности	ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
	ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

работников службы питания	ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
	ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час./нед.)	Сроки проведения
ОК 01 – 11 ПК 1.1 – 1.3	ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	186/5	4, 5 сем.
ОК 01 – 11 ПК 2.1 – 2.3	ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	186/5	5, 6 сем.
ОК 01 – 11 ПК 3.1 – 3.3	ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	186/5	6,7 сем.
ОК 01 – 11 ПК 4.1 – 4.3	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	186/5	7, 8 сем.

3.2 Содержание производственной практики по профилю специальности

Код ПК	Наименования ПМ	Кол-во часов	Виды работ
1	2	3	4
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	186	
	МДК 01.01. Организация деятельности работников службы приема и размещения	6	1. Ознакомление с гостиничным предприятием. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах
		18	2. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями
		18	3. Отработка стандартов обслуживания при приеме гостей
		18	4. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

		12	5. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
		18	6. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям
		12	7. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
		12	8. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
		12	9. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям
		12	10. Выполнение обязанностей ночного портье
		12	11. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита
		12	12. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
		18	13. Правила поведения в конфликтных ситуациях
		6	14. Диф.зачет
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3	ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	186	
	МДК.02.01 Организация деятельности работников службы питания	6	1. Знакомство с организацией. Прохождение инструктажа по охране труда
		6	2. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса
		6	3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания
		6	4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания

		6	5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания
		6	6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания
		6	7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания
		6	8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса
		12	9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров
		12	10. Подготовка и организация работы службы рум-сервис
		12	11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания
		12	12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет
		12	13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов
		12	14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршет»
		12	15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейль»
		6	16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием
		6	17. Распределение персонала по организациям службы питания
		6	18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы
		6	19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания
		6	20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания
		6	21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей
		6	22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания

		6	23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания. Владение иностранными языками
		6	24. Диф.зачет
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	186	
	МДК.03.01. Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6	1. Ознакомление с организацией. Прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности
		6	2. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. Ознакомление с работой службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
		12	3. Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности сотрудников
		6	4. Оценка и планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
		6	5. Определение численности работников в соответствии с установленными нормативами
		12	6. Организация деятельности сотрудников службы: распределение обязанностей и определение степени их ответственности
		6	7. Стимулирование персонала службы и реализация мер по обеспечению их лояльности: выбор эффективных методов стимулирования и повышения мотивации
		12	8. Координация деятельности сотрудников службы при уборке номерного фонда и подготовке номера ко сну
		12	9. Координация деятельности сотрудников службы при уборке служебных помещений и помещений общего пользования
		6	10. Координация деятельности сотрудников службы при оказании дополнительных услуг по стирке и чистке одежды

		12	11. Координация деятельности сотрудников службы при проведении инвентаризации
		6	12. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров
		6	13. Проведение контроля готовности номеров к заселению
		6	14. Проведение приемки и оценки качества уборки служебных помещений и помещений общего пользования
		6	15. Проведение оценки качества подготовки номеров ко сну
		6	16. Осуществление контроля соблюдения техники безопасности сотрудников при работе с инвентарем и оборудованием
		6	17. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования
		6	18. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
		6	19. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
		6	20. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
		6	21. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание услуг
		6	22. Проведение оценки качества оказания услуг по стирке и чистки одежды
		6	23. Осуществление контроля соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей
		12	24. Работа с просьбами и жалобами гостей
		6	25. Диф.зачет
ПК.4.1 ПК.4.2 ПК.4.3	ПК 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	186	
	МДК 04.01. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта	6	1. Знакомство с организацией. Прохождение инструктажа по охране труда
		6	2. Анализ должностных инструкций работников службы бронирования и продаж

		12	3. Планирование деятельности службы бронирования и продаж: проанализировать и спланировать потребности в материальных ресурсах и персонале; определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми каналами сбыта гостиничного продукт
		6	4. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных: разработать и провести вводный и текущий инструктаж подчиненных
		6	5. Проанализировать стандарты качества обслуживания службы бронирования и продаж
		12	7. Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы: организовать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов
		6	8. Координация деятельности подчиненных: оформление и составление различных видов заявок и бланков; проведение гарантированного бронирования различными методами; аннуляция бронирования; ведение телефонных переговоров
		6	9. Координация деятельности подчиненных: консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования
		6	10. Координация деятельности подчиненных: осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг; выделение целевого сегмента клиентской базы; сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка; знание номенклатуры основных и дополнительных услуг отеля

		6	11. Координация деятельности подчиненных: разработка предложений по увеличению эффективности каналов сбыта; разработка мероприятий по повышению лояльности гостей; выявление конкурентоспособность гостиничного продукта и разработка мероприятий по ее повышению; планирование и прогнозирование продаж
		12	12. Взаимодействие со службой приема и размещения, службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса: осуществление взаимодействия и координация деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса
		12	13. Разработать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов
		6	14. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных: организовать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта
		6	15. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности: выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности
		12	16. Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж: проконтролировать выполнение работниками службы бронирования и продаж стандартов обслуживания и регламентов; проанализировать результаты деятельности службы бронирования и продаж; проконтролировать соблюдение требований охраны труда на рабочем месте; разработать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного

			продукта для различных целевых сегментов
		12	17. Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж: выбрать и определить показатели качества работы службы бронирования и продаж; определить эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разработать и представить предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукт
		6	18. Провести обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
		6	19. Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
		6	20. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса
		12	21. Провести исследования клиентов гостиницы с целью выявления целевых сегментов
		6	22. Разработать модель покупательского поведения клиентских сегментов на основе полученных результатов
		6	23. Сформировать предложения по расширению ассортимента гостиничных услуг в соответствии с полученными данными в ходе исследования
		6	24. Подготовить предложения по улучшению организации продаж гостиничных продуктов и услуг в гостинице
		6	25. Диф.зачет
	Итого часов по всем ПМ	744	

4 УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Требования к документации, необходимой для проведения практики

Положение о практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования.

Программа учебной и производственной практики.

График проведения практики.

График консультаций.

4.2 Требования к условиям проведения производственной практики по профилю специальности

Реализация программы предполагает проведение производственной практики на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

4.3 Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред.проф. образования/ – М.: Издательский центр «Академия», 2014

2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2014

3. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей / учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016

4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах / учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016

5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016

6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: АльфаМ: Инфра-М, 2015

7. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015 г. Москва ИНФА-М, – К.В. Ишимцева

8. Английский язык для сферы туризма и гостиничного бизнеса. Ростов-на-Дону Феникс» 2011 г. – В.А Бейзеров

9. Английский язык Сервис и туризм. Ростов-на-Дону 2015 г. Н.Е. Королёва

10. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015

Дополнительные источники:

1. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2015

2. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Талер», 2014.

3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014

4. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник. – М.: ИЦ «Академия», 2015

5. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2014

6. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2016

7. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциации авторов издателей «Гандем»; Издательство «Экмос», 2014.

8. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2014

Журналы (электронные):

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель».

Интернет-ресурсы

5. <http://www.travelmole.com>
6. <http://www.hotelnews.ru>
7. <http://www.stonef.ru/history.htm>
8. <http://all-hotels.ru>
9. <http://www.amadeus.ru>

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Директор образовательного учреждения:

- осуществляет общее руководство и контроль практикой;
- утверждает план-график проведения практики;
- рассматривает аналитические материалы по организации, проведению и тогам практики.

Руководитель практики:

- участвует в оценке общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения учебной практики, проводимой на базе образовательного учреждения;
- контролирует ведение документации по практике.

Преподаватель профессиональных модулей:

- разрабатывает программу по учебной и производственной практике;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- проводит индивидуальные или групповые консультации в ходе практики.

4.5 Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Студенты в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности студента по производственной практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Работа над отчетом по производственной практике должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций выпускника:

– выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам (ОК 01 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности (ОК 02 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами (ОК 04 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста (ОК 05 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– использовать информационные технологии в профессиональной деятельности (ОК 09 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»);

– пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке (ОК 10 ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»), а также профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля и установленных ФГОС СПО.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4. Цвет шрифта – черный, межстрочный интервал – 1,5, гарнитура – Times New Roman, размер шрифта – 14 кегль.

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем в форме диф.зачета. По завершению практики обучающийся проходит квалификационные испытания (экзамен). Для проведения квалификационного экзамена формируется комиссия, в состав которой включаются представители ОУ и предприятия, результаты экзамена оформляются протоколом.

Результаты (освоенные ПК)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 – 1.3	Планирование деятельности службы приема и размещения Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Координация деятельности подчиненных	Диф.зачет

	<p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p> <p>Стимулирование подчиненных, и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	
ПК 2.1 – 2.3	<p>Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам</p> <p>Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> <p>Координация деятельности работников службы питания</p> <p>Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания</p> <p>Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса</p>	Диф.зачет
ПК 3.1 – 3.3	<p>Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке</p> <p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	Диф.зачет

	Выявление показателей качества обслуживания	
ПК 4.1 – 4.3	<p>Планирование деятельности службы бронирования и продаж</p> <p>Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Координация деятельности подчиненных</p> <p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	Диф.зачет

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.

Результаты (освоенные ОК)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; – правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составлять план действия, определять необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовывать составленный план; 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

	<ul style="list-style-type: none"> – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
<p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – определять задачи поиска информации; – определять необходимые источники информации; – планировать процесс поиска; – структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска
<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – выстраивать траектории профессионального и личностного развития
<p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<ul style="list-style-type: none"> – излагать свои мысли на государственном языке; – оформлять документ
<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей</p>	<ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей профессии; – презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности)
<p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,</p>	<ul style="list-style-type: none"> – соблюдать нормы экологической безопасности; – определять направления ресурсосбережения в рамках

эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	профессиональной деятельности по профессии (специальности)	
Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<ul style="list-style-type: none"> – использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; – применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; – пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) 	
Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение 	
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	<ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); – понимать тексты на базовые профессиональные темы; – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<ul style="list-style-type: none"> – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; – оформлять бизнес-план; – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования 	