

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

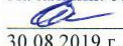
по специальности
43.02.11 «Гостиничный сервис»
базовая подготовка

Краснодар, 2019

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и УМР

 / Т.В. Першакова
30.08.2019 г.

Начальник отдела учебно-производственной работы
 / Е.В. Касакова
30.08.2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»


 / О.Л. Шутов
30.08.2019 г.



ОДОБРЕНО

Педагогическим советом
Протокол №1 от 30.08.2019 г.

РАССМОТРЕНО

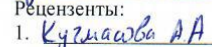
на заседании УМО «Сервис, гостиничное дело и туризм»
Протокол №1 от 29.08.2019 г.
Председатель  / Е.В. Покровская

Программа производственной практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. № 475, зарегистрированного Министерством Юстиции России 26 июня 2014 г. № 3287), укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, с учетом профессиональных стандартов: «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г. № 37395), «Работник по приему и размещению гостей» (Приказ министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 г. № 659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России от 22 сентября 2017 г. № 48310), «Специалист в сфере закупок» (Приказ министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 сентября 2015 г. № 625н, зарегистрированного Министерством Юстиции России от 7 октября 2015 г. № 39210) и WorldSkillsRussia (WRS) по компетенции администрирование отеля.

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»
Разработчик:

ФИО, преподаватель
 Громова О.Н. АНПОО «Кубанский ИПО»


подпись

Рецензенты:
1.  Кuznetsova A.A. (ФИО) – преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»

Квалификация по диплому: *Специалист по туризму*

2.  Короткий В.М. (ФИО) – работодатель,

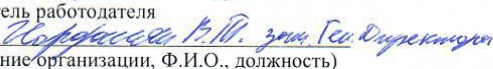
Сеть отелей "ЮТ"
место работы

Квалификация по диплому: *Юристу-деловому*



Программа согласована

1. «30» 08 20 19 г.

Представитель работодателя
 *В.П. Железов* зам. Ген. Директора
(наименование организации, Ф.И.О., должность)

2. «30» 08 20 19 г.

Представитель работодателя
Гостиница "На Красной", ИП Зубкова Э.В.
(наименование организации, Ф.И.О., должность)



СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	5
3.	ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	14
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	17

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации: Менеджер и основных видов деятельности (ВД):

ВД 1 Бронирование гостиничных услуг.

ВД 2 Прием, размещение и выписка гостей.

ВД 3 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ВД 4 Продажи гостиничного продукта

ВД 5 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании: в программах повышения квалификации и переподготовки по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Цели и задачи производственной практики

Проведение производственной практики реализуется в форме практической подготовки, путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

При прохождении производственной практики (по профилю специальности) в рамках профессиональных модулей: ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ.04 Продажи гостиничного продукта, ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих обучающийся является овладеть видами профессиональной деятельности и приобрести первоначальный практический опыт:

**ВД 1 Бронирование гостиничных услуг
приобрести первоначальный практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании

**ВД 2 Прием, размещение и выписка гостей
приобрести первоначальный практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены

**ВД 3 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
приобрести первоначальный практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы

**ВД 4 Продажи гостиничного продукта.
приобрести первоначальный практический опыт:**

- 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;

ВД 5 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

приобрести первоначальный практический опыт:

- оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

Задачами производственной практики являются:

- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой специальности;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

1.3. Количество часов на освоение программы этапа производственной практики:

- Всего 324, в том числе:
- По ПМ.01 72 часа,
- По ПМ.02 72 часа,
- По ПМ 03 72 часа,
- По ПМ.04 72 часа,
- По ПМ.05 36 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики (по профилю специальности) является освоение общих компетенций (ОК):

Код	Наименование общих компетенций
ОК1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
ОК5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
-----	--

профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 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
ВД 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
ВД 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.
ВД 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
ВД 5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
ПК 5.1.	Встречать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2.	Организовывать обслуживание гостей
ПК 5.3.	Осуществлять расчеты и проводы гостей во время их выезда

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Количество часов	Коды компетенций		Формы и методы контроля	
				ОК	ПК		
1	2	3	4	5	6	7	
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг							
МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг							
Практический опыт приёма заказов на бронирование от потребителей							
1	Прием заявок на бронирование мест и номеров в гостинице по различным каналам	1.1	Инструктивное совещание, инструктаж по ТБ. Консультирование обучающихся руководителем практики.	6	ОК1-6	ПК1.1-1.3	Проверка собранных материалов дневника, отчета Дифференцированный зачет
		1.2	Использование телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.	6	ОК1-9	ПК 1.1-1.2	
		1.3	Оформление бронирования с использованием телефона и факса. Ведение телефонных переговоров	6			
		1.4	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет - бронирования.	6			
		1.5	Оформление индивидуального и группового, от компаний и коллективного бронирования. Оформление бланков гарантированного, негарантированного и сверхбронирование	6			
		1.6	Оформление бронирования с помощью туроператора	6			
Практический опыт выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения							
2	Порядок	2.1	Оформление договоров на бронирование	6	ОК1-9	ПК 1.1-	Проверка

	резервирования номеров в гостинице и ведение документации	2.2	Ведение документации и создание отчетов по бронированию. Учет и хранение отчетных данных	6		1.2	собранных материалов дневника, отчета Дифференцированный зачет
		2.3	Работа со счетами на бронирование	6			
Практический опыт информирования потребителя о бронировании							
3	Консультирование потребителей по бронированию	3.1	Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования, аннуляции, штрафных санкциях	6	ОК1-9	ПК 1.3	Проверка собранных материалов дневника, отчета Дифференцированный зачет
		3.2	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	6			
Дифференцированный зачет				6			
Всего по ПМ 01				72			
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей							
МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей							
Практический опыт приема, регистрации и размещения гостей							
4	Организация работы по приему, регистрации и размещении гостей	4.1	Осуществление приема, регистрации и размещение гостей	6	ОК 1-9	ПК 2.1, 2.3, 2.4	Проверка собранных материалов дневника, отчета Дифференцированный зачет
		4.2	Поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	6			
		4.3	Обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	6			
Практический опыт предоставления информации гостям об услугах в гостинице							
5	Информирование и	5.1.	Предоставление информации гостям об услугах в гостинице	6	ОК1- 9	ПК 2.2	Проверка

	обслуживание гостей во время проживания						собранных материалов дневника, отчета Дифференцированный зачет
Практический опыт участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг							
6	Заключение договоров на оказание гостиничных услуг	6.1.	Участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг с туроператорами, со сторонними организациями и индивидуальными клиентами	6	ОК 1-9	ПК 2.1, 2.3, 2.4	Проверка собранных материалов дневника, отчета Дифференцированный зачет
Практический опыт контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)							
7	Организация контроля, оказываемых по договору услуг	7.1.	Осуществление контроля за оказанием перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору).	6	ОК1- 9	ПК 2.2	Проверка собранных материалов дневника, отчета Дифференцированный зачет
Практический опыт подготовки счетов и организации отъезда гостей							
8	Организация отъезда гостей и оформление счетов	8.1.	Оформление бланков счетов за проживание и услуги	6	ОК 1-9	ПК 2.5	Проверка собранных материалов дневника, отчета Дифференцированный зачет
		8.2.	Оформление бланков и осуществление возврата денежных средств гостям	6			
		8.3.	Выписка гостей, организация отъезда	6			
9	Организация работы ночного аудитора	9.1	Участие во взаимодействии службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	6	ОК 1-9	ПК 2.6	Проверка собранных материалов дневника, отчета
		9.2	Оформление отчета по проведению ночного аудита и передача дел по окончании смены	6			

		Защита отчетов, дифференцированный зачет	6			Дифференциро ванный зачет	
		Всего по ПМ.02	72				
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания							
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания							
Практический опыт организации и контроля работы персонала хозяйственной службы							
10.	Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	10.1	Организация и контроль оказания качественного обслуживания гостей при предоставлении услуги размещения	6	ОК 1-9	ПК 3.1	Проверка собранных материалов дневника, отчета Дифференциро ванный зачет
		10.2	Организация и контроль оказания качественного обслуживания гостей при предоставлении дополнительных услуг	6			
		10.3	Организация уборочных работ: подготовка номеров к заселению, уборка служебных и общественных помещений	6			
		10.4	Осуществление контроля качества уборки и правил приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	6			
Практический опыт предоставления услуги питания в номерах							
11	Организация предоставления услуг питания в процессе проживания	11.1	Организация работы службы Room-service	6	ОК1- 9	ПК 3.2	Проверка собранных материалов дневника, отчета Дифференциро ванный зачет
		11.2	Осуществление обслуживания гостей службой Room-service(комплектация сервировочной тележки и подача блюд гостям)	6			
Практический опыт оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы							
12	Ведение учета	12.1	Проведение учета материально-технического обеспечения	6	ОК1- 9	ПК 3.2	Проверка

оборудования и инвентаря гостиницы и обеспечение безопасности проживающих			гостиницы				собранных материалов дневника, отчета Дифференцированный зачет
	12.2		Участие в проведении инвентаризации и составлении актов на списание оборудования и инвентаря в гостинице	6			
	12.3		Изучение работы службы безопасности гостиницы	6			
	12.4		Организация работы с сейфами, депозитными ячейками и камерой хранения, правила их использования для обеспечения безопасности проживающих	6			
	12.5		Составление актов на возмещение ущерба или порчи личных вещей гостей	6			
	Защита отчетов, дифференцированный зачет			6			
Итого по ПМ.03				72			
ПМ.04Продажа гостиничного продукта							
МДК.04.01. Организация продаж гостиничного продукта							
Практический опыт изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта							
13	Сегментация рынка гостиничных услуг	13.1	Определение и анализ целевых сегментов потребителей гостиничного продукта	6	ОК 1-9	ПК 4.1	Проверка собранных материалов дневника, отчета. Дифференцированный зачет
		13.2	Выявление и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта	6			
Практический опыт разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов							
14	Выполнение работ по формированию спроса и	14.1	Изучение и анализ комплекса маркетинга для стимулирования сбыта в гостинице. Участие в мероприятиях, направленных на стимулирование сбыта в	6	ОК 1-9	ПК 4.2	Проверка собранных материалов

	стимулированию сбыта гостиничного продукта		различных целевых сегментах				дневника, отчета. Дифференцированный зачет
		14.2	Разработка рекламной кампании в гостиничном предприятии, направленной на увеличение объема продаж. Оценка эффективности рекламной кампании.	6			
Практический опыт выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации маркетинговых методов продаж							
15	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организация продаж	15.1	Принятие участия в разработке методов продаж гостиничных продуктов. Изучение и анализ жизненного цикла гостиничных услуг и применяемых маркетинговых мероприятий.	6	ОК 1-9	ПК 4.3	Проверка собранных материалов дневника, отчета. Дифференцированный зачет
		15.2	Выявление конкурентных преимуществ гостиничного продукта Проведение маркетинговых исследований в гостинице методом: - опроса, - анкетирования. Проведение анализа внутренней и внешней среды гостиницы.	6			
		15.3	Анализ ценовой политики конкурентов. Анализ стратегий и методов ценообразования, используемые в гостиничном предприятии.	6			
		15.4	Изучение и анализ особенностей товарной политики гостиницы.	6			
		15.5	Исследование конкурентных стратегий гостиничного предприятия	6			
Практический опыт участия в разработке комплекса маркетинга							
16	Составляющие комплекса маркетинга	16.1	Участие в разработке ценовой стратегии предприятия Оценка влияния на конкурентоспособность гостиницы ценовой стратегии и тактики	6	ОК 1-9	ПК 4.4.	Проверка собранных материалов дневника, отчета. Дифференцированный зачет
		16.2	Позиционирование гостиничного продукта.	6			

		Дифференцированный зачет	6				
		Всего по ПМ.04	72				
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих							
МДК.05.01. Основы профессиональной деятельности (Администрирование гостиничного сервиса)							
Практический опыт оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения							
17	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении	17.1	Осуществление приема, регистрации и размещение различных категорий гостей	6	ОК 1-9	ПК 5.1	Проверка собранных материалов дневника, отчета Дифференцированный зачет
		17.2	Оформление документации в АСУ	6			
18	Учет заказов гостей	18.1	Информирование гостей об услугах, предлагаемых в гостинице	6	ОК1- 9	ПК 5.2	Проверка собранных материалов дневника, отчета Дифференцированный зачет
		18.2	Обслуживание гостей во время проживания	6			
19	Регистрация выезда гостей	19.1	Формирование счетов, организация отъезда и проводов гостей	6	ОК 1-9	ПК 5.3	Проверка собранных материалов дневника, отчета Дифференцированный зачет
		Дифференцированный зачет	6				
		Всего по ПМ.05	36				

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к условиям проведения производственной практики

Реализация программы производственной практики (по профилю специальности) осуществляется посредством проведения этапа производственной практики (по профилю специальности) гостиничного сервиса – отелях на основе прямых договоров, заключаемых между Институтом и отелем, куда направляются обучающиеся. Базами практик являются организации, оснащенные современным оборудованием, наличием квалифицированного персонала, близким, по возможности, территориальным расположением.

1. Оборудование: персональные компьютеры, контрольно-кассовые машины, терминалы торгового эквайринга, программаторы для смарт-карт.

2. Инструменты и приспособления: аудиовизуальное оснащение, телекоммуникационное оснащение.

3. Технологическое оснащение рабочих мест: регистрационные карты, договора, буклеты, анкеты

4. Средства обучения: стандарты по работе.

Требования к документации, необходимой для проведения практики: договора оказания услуг, правила предоставления услуг проживания и питания, анкеты, вопросники.

Требования к учебно-методическому обеспечению практики приведены в методических указаниях по оформлению отчетов по производственной практике и требованиях к нормоконтролю.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Ехина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студентов учреждений СПО / М.А.Ехина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2016. – 240 с.

2. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 356 с. – Серия: Проф. образование.

3. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2017. – 356 с. – Серия: Проф. образование.

4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб.пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 304 с. – (ПРОФИЛЬ).

5. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 240 с.: ил. – (ПРОФИЛЬ)

6. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студентов учреждений СПО / М.А. Ехина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2016. – 304 с.

7. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учеб.пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 207 с. – (СПО).

8. Барышев А.Ф. Маркетинг: учебник для студ. учрежд. СПО / А.Ф. Барышев. – 12-е изд., стер. – М.: Академия, 2016. – 224 с.

Дополнительные источники:

1. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия: Профессиональное образование). URL : //www.urait.ru

2. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта: учебное пособие / Пасько О.В., под ред., Горяинов К.С., Никольская Е.Ю., Суворова И.Н., Федорчукова С.Г. — Москва: КноРус, 2020. — 187 с. — ISBN 978-5-406-01707-4. — URL: <https://book.ru/book/938278> (дата обращения: 16.09.2020). — Текст: электронный.
3. Никольская Е.Ю. Тенденции развития системы классификации гостиниц в России: монография / Никольская Е.Ю., Пасько О.В., Гернеший В.В., Грицай М.А. — Москва: Русайнс, 2019. — 227 с. — ISBN 978-5-4365-3845-7. — URL: <https://book.ru/book/933919> (дата обращения: 16.09.2020). — Текст: электронный.
4. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 16.09.2020).
5. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03693-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426833> (дата обращения: 16.09.2020).
6. Крючкова Т.М. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / Крючкова Т.М., Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва: КноРус, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-406-03848-2. — URL: <https://book.ru/book/936927> (дата обращения: 16.09.2020). — Текст: электронный
7. Фаустова Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467368> (дата обращения: 30.09.2020).
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия: Профессиональное образование). URL: <http://www.urait.ru>
9. Николенко П.Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448858>
10. Чуваткин П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449567>
11. Никитина О.А. История курортного дела и спа-индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. А. Никитина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 183 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09691-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454426>
12. Баранов Б.А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет: учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457045>
13. Выбери профессию: менеджер по продажам: практич. руководство / З.М. Воробьева. — М.:КноРус, 2013. — 75 с. — URL : <http://www.book.ru/>

14. Баумгартен Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Серия: Профессиональное образование). - URL: [//www.urait.ru](http://www.urait.ru)

15. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450928>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика 43.02.11 Гостиничный сервис проводится концентрированно в рамках каждого профессионального модуля. Условием допуска обучающихся к производственной практике по профилю специальности является освоённая учебная практика.

Производственная практика по профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис проводится в форме:

- производственной деятельности, которая отвечает требованиям программы практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся при прохождении производственной практики составляет для обучающихся в возрасте от 16 до 18 лет - не более 36 часов в неделю, в возрасте от 18 лет и старше - не более 40 часов в неделю (ст. 92 ТК РФ).

Обучающимся очной формы обучения и их родителям (законным представителям) предоставляется право самостоятельного подбора организации - базы практики по месту жительства, с целью трудоустройства. Заявление обучающегося и Гарантийное письмо организации предоставляются на имя начальника отдела по учебно-производственной работе не позднее, чем за 1 месяц до начала практики.

Обучающиеся, заключившие с организациями индивидуальный договор (контракт) обязаны предоставить один экземпляр договора в отдел по учебно-производственной работе не позднее, чем за 2 недели до начала практики.

Предусматривается установленная форма отчетности для обучающихся по итогам прохождения производственной практики:

- дневник;
- отчет;
- характеристика;
- аттестационный лист.

Итогом практики является дифференцированный зачет, который выставляется руководителем практики от Института на основании:

- наблюдений за работой практиканта;
- выполнения индивидуального задания;
- качества отчета по программе практики;
- предварительной оценки руководителя практики от организации- базы практики в аттестационном листе;
- характеристики, составленной руководителем практики от организации.

Итогом производственной практики является дифференцированный зачет.

Студенты самостоятельно оформляют дневник практики. Руководитель практики подписывает аттестационный лист. По результатам практики студент выполняет (составляет) отчет (с презентацией), в котором отражает результаты выполненных заданий во время прохождения практики, а также формулирует собственные выводы по результатам проделанной работы.

Формы необходимых документов для заполнения и предоставления в АНПО «Кубанский ИПО», методические указания по выполнению отчета по практике можно получить в отделе учебно-производственной работы и в библиотеке.

Результаты прохождения производственной практики учитываются при итоговой аттестации.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Руководство производственной практикой Гостиничного сервиса осуществляют преподаватели Института, а также работники предприятий/организаций - баз практики.

Реализация программы производственной практики осуществляется преподавателями профессионального цикла, имеющими высшее образование, соответствующее профилю профессионального модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководители практики и руководители-наставники от организации являются руководителями структурных подразделений и ведущими квалифицированными специалистами по профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

По результатам практики руководителями практики от организации и от Института формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимися общих и 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, который утверждается руководителем практики от учреждения или организации.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, пользовательское приложение, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и Института об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики руководителя организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности предоставления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Результаты прохождения практики представляются обучающимися в Институт и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

Код	Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<p>- точность и правильность оформления заявки на резервирование номеров (по телефону, через Интернет), при непосредственном общении с гостем на русском и иностранном языках; правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону);- полнота предоставляемой гостями информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле;</p>	Проверка дневника, аттестационного листа, проверка и защита отчета по практике Дифференцированный зачет.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.	<p>- правильность оформления блока группы бронирования по фамилиям гостей;</p> <p>- правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера;</p> <p>- правильность составления графика заезда гостей и составления отчётов по бронированию мест в отеле;</p> <p>- правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день</p>	

ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании	- грамотность ведения телефонных переговоров; - правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приёма заказа и обеспечения бронирования	
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей	Демонстрация умения принимать, регистрировать и размещать гостей.	Проверка дневника, аттестационного листа, проверка и защита отчета по практике Дифференцированный зачет.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Умение предоставлять информацию гостю	
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Демонстрация знаний и умение заключать договора	
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Умение контролировать исполнение договора	
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Демонстрация умения производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Умение координировать процесс ночного аудита	
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Демонстрация навыков организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Проверка дневника, аттестационного листа, проверка и защита отчета по практике Дифференцированный зачет.

	номеров и служебных помещений.		
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Получение навыков выполнения работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Точность в ведении учета оборудования и инвентаря гостиницы	
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги	Демонстрация навыков выявления и анализа спроса на гостиничные услуги	Проверка дневника, аттестационного листа, проверка и защита отчета по практике Дифференцированный зачет
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт	Обоснование выбора материалов при формировании спроса на гостиничные услуги и демонстрация мер по стимулированию их сбыта	
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Анализ оценки конкурентоспособности гостиничных услуг	
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Получение навыков в разработке комплекса маркетинга	
ПК 5.1.	Встречать, регистрировать и размещать гостей	демонстрировать правильность регистрации гостей в соответствии со стандартами; - точность создания и правильность обработки необходимой документации	
ПК 5.2.	Организовывать обслуживание гостей	- своевременность и достоверность предоставления информации гостю о гостиничных услугах; - точность и грамотность оказания услуг во время проживания	Проверка дневника, аттестационного листа, проверка и защита отчета по практике Дифференцированный зачет.
ПК	Осуществлять	- точность и грамотность	

5.3.	расчеты и проводы гостей во время их выезда	оформления счетов; - соблюдения требований при производстве расчетов с гостями; - точность и грамотность организации отъезда и проводов гостей	
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация интереса к будущей профессии.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся при выполнении работ производственной практики, при проведении дифференцированного зачета
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач;	
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные;	
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	
ОК 6.	Работать в коллективе и команде,	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями во время	

	обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	прохождения практики	
ОК7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	-самоанализ и коррекция результатов собственной работы.	
ОК8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- планирование обучающимися повышение личностного и квалификационного уровня	
ОК9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	