

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

**РАБОЧАЯ
ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.11 Гостиничный сервис**

Краснодар, 2019

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и УМР

[Signature] / Т.В. Першакова
30.08.2019 г.

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



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

[Signature] / 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 [Signature] Е.В. Покровская

Программа учебной 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 юстиции Российской Федерации 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.И. АНПОО «Кубанский ИПО»

[Signature]
подпись

Рецензенты:
1. Куртмаева Д.А. (ФИО) – преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»

Квалификация по диплому: специалист по туризму

2. Черепанова В.П. (ФИО) – работодатель,

Сеть отелей "Уют"
место работы

Квалификация по диплому: Юристы-деловые

Программа согласована

1. «30» 08 2019 г.

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

2. «30» 08 2019 г.

Представитель работодателя
гостиница "На Крайнем" ИП Зубова Э.В.
(наименование организации, Ф.И.О., должность)



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	5
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	19

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы, разработанной в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Программа учебной 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 учебной практики

Цель учебной практики – изучение порядка бронирования гостиничных услуг, отработка навыков приема, размещения, выписки и обслуживания гостей в процессе проживания.

С целью овладения **видом профессиональной деятельности ВД 1** бронирование гостиничных услуг обучающийся в ходе освоения учебной практики должен **приобрести первоначальный практический опыт:**

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

С целью овладения **видом профессиональной деятельности ВД 2** приема, размещения и выписки гостей обучающийся в ходе освоения учебной практики должен **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;

С целью овладения **видом профессиональной деятельности ВД 3** организация обслуживания гостей в процессе проживания обучающийся в ходе освоения учебной практики должен **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;

С целью овладения **видом профессиональной деятельности ВД 4** продажи гостиничного продукта обучающийся в ходе освоения учебной практики должен **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;

Задачи учебной практики:

- формирование у обучающихся практических профессиональных умений;
- приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности Гостиничный сервис.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего 216 часов, в том числе

ПМ.01 – 36 часов; ПМ.02 – 72 часа; ПМ.03 – 36 часов; ПМ.04 – 72 часа.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение
общих компетенций (ОК):

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	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

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

№ п/п	Виды работ	Содержание учебных занятий		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 приема заказов на бронирование от потребителей							
1	Порядок приема предварительных заказов на бронирование	1.1	Прием заявок	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3	ПК 1.1	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		1.2	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа	2	ОК 4 ОК 5 ОК 6		
		1.3	Обработка и регистрация заявок	2	ОК 7 ОК 8 ОК 9		
		Итого		6			
Практический опыт выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения							
2	Оформление бронирования и ведение документации	2.1	Контакт персонала отеля с клиентами в службе бронирования	2	ОК 1 ОК 2	ПК 1.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		2.2	Оформление договоров на бронирование с турфирмой	2	ОК 3 ОК 4		
		2.3	Оформление договоров на бронирование с частным клиентом	2	ОК 5 ОК 6		
		2.4	Осуществление бронирования	2	ОК 7 ОК 8		

		2.5	Подтверждение бронирования	2	ОК 9		
		2.6	Составление отчета по загрузке номеров	2			
		Итого		12			
Практический опыт информирования потребителя о бронировании							
3	Доведение информации о бронировании до потребителей	3.1	Ведение телефонных переговоров	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9	ПК 1.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		3.2	Информирование потребителей о правилах предоставления гостиничных услуг	2			
		3.3	Консультирование потребителей о видах бронирования	2			
		3.4	Информирование потребителей об оплате бронирования	2			
		3.5	Информирование потребителей об изменении бронирования	2			
		3.6	Информирование потребителей об аннуляции бронирования	2			
		Итого		12			
		Дифференцированный зачет		6			
		Всего по ПМ.01		36			
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей							
МДК.02.01. Организация приема, размещения и выписки гостей							
Практический опыт приёма, регистрации и размещения гостей							
4	Организация приема, регистрации и размещения гостей	4.1	Оформление и заполнение анкеты гостя	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4	ПК 2.1	Экспертная оценка выполнения практических
		4.2	Регистрация граждан РФ	2			

в гостинице	4.3	Регистрация иностранных граждан.	2	ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9		заданий, Дифференциро ванный зачет			
	4.4	Оформление и заполнение журнала о регистрации иностранных граждан	2						
	4.5	Оформление и заполнение бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина.	2						
	4.6	Оформление и заполнение миграционной карты иностранного гражданина	2						
	4.7	Регистрация туристских групп	2						
	4.8	Регистрация VIP	2						
	4.9	Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан	2						
	4.10	Составление схем размещения гостей в гостиницу	2						
	4.11	Составление и обработка необходимой документации по заезду номеров	2						
	4.12	Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки»	2						
	4.13	Составление и обработка документов по переселению гостей.	2						
	4.14	Занесение в информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, проживающих гостей	2						
	4.15	Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров)	2						
		Итого	30						

Практический опыт предоставления информации гостям об услугах в гостинице							
5	Организация предоставления различного вида информации гостям	5.1	Отработка навыков общения с гостями	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9	ПК 2.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		5.2	Разработка правил предоставления гостиничных услуг	2			
		5.3	Отработка навыков предоставления информации гостям об услугах в гостинице.	2			
		5.4	Отработка навыков предоставления информации гостям о платных услугах в гостинице.	2			
		5.5	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.	2			
		5.6	Разрешение конфликтных ситуаций с гостями	2			
	Итого			12			
Практический опыт участия в заключение договоров об оказании гостиничных услуг							
6	Составление и оформление различного вида договоров в гостинице	6.1	Составление и оформление договора об оказании гостиничных услуг между гостем и гостиницей	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9	ПК 2.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		6.2	Составление и оформление договора об оказании гостиничных услуг для группы туристов	2			
		6.3	Составление и оформление договора между гостиницей и турфирмой о текущем бронировании	2			
		6.4	Составление и оформление договора между гостиницей и турфирмой о квоте мест	2			
		6.5	Составление договора аренды	2			
		6.6	Составление договора хранения	2			
	Итого			12			
Практический опыт контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)							

7	Организация контроля оказания услуг гостям	7.1	Информирование руководства организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принятие мер по их ликвидации	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3	ПК 2.4	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		7.2	Контроль над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу	2	ОК 4 ОК 5		
		7.3	Контроль оказания услуг с помощью анкетирования	2	ОК 6 ОК 7		
		7.4	Разработка программы «Тайный гость»	2	ОК 8 ОК 9		
		Итого		8			
Практический опыт подготовки счетов и организации отъезда гостей							
8	Работа со счетами	8.1	Оформление и подготовка счетов гостей	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9	ПК 2.5	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		Итого		2			
Практический опыт проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены							
9	Организация работы ночного аудитора	9.1	Организация выполнения ночного аудита	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7	ПК 2.6	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет

					ОК 8 ОК 9		
		Итого		2			
		Дифференцированный зачет		6			
		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 и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	10.1	Организация и контроль уборки номеров	2	ОК 1-9	ПК 3.1	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		10.2	Организация и контроль уборки служебных помещений и помещений общего пользования	2			
		10.3	Контроль соблюдения персоналом правил техники безопасности при работе с оборудованием	2			
		10.4	Подготовка горничной к работе	2			
		10.5	Планирование работы поэтажного персонала. Составление графиков уборки номеров горничными	2			
		10.6	Составление бланков на оказание услуг по стирке и чистке одежды	2			
		10.7	Организация предоставления дополнительных услуг проживающим	2			
		Итого		14			
Практический опыт предоставления услуги питания в номерах							
11	Организация работы по предоставлению услуги питания в	11.1	Прием заказа службой Room-service	2	ОК 1-9	ПК 3.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий,
		11.2	Комплектация сервировочной тележки для обслуживания в номерах	2			

	номерах	11.3	Обслуживание официантом при предоставлении услуг питания в номере	2			Дифференцированный зачет
		11.4	Расчет с гостем	2			
		Итого		8			
Практический опыт оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы							
12	Учет оборудования и инвентаря гостиницы и обеспечение сохранности вещей, ценностей проживающих	12.1	Проведение инвентаризации и составление ведомостей	2	ОК 1-9	ПК 3.3, ПК 3.4	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		12.2	Составление актов на списание инвентаря	2			
		12.3	Составление бланков на оказание услуги камеры хранения, сейфа и депозитной ячейки	2			
		12.4	Составление бланка «Акт на возврат забытой вещи»	2			
		Итого		8			
		Дифференцированный зачет		6			
		Всего по ПМ.03		36			
ПМ.04 Продажа гостиничного продукта							
МДК.04.01. Организация продаж гостиничного продукта							
Практический опыт изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта							
13	Выявление и проведение анализа спроса на	13.1	Сегментация рынка гостиничных услуг.	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3	ПК 4.1	Экспертная оценка выполнения
		13.2	Установление основных видов потребностей – как средств их удовлетворения	2			

	гостиничные услуги	13.3	Анализ особенностей поведения потребителей гостиничных услуг	2	ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9		практических заданий, Дифференцированный зачет
		13.4	Методика проведения опроса потребителей	2			
		13.5	Проведение анкетирования и анализ полученных результатов	2			
		13.6	Интервьюирование как форма опроса потребителей	2			
		Итого		12			
Практический опыт разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов							
14	Формирование спроса и стимулирование сбыта	14.1	Разработка практических рекомендаций по оформлению спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9	ПК 4.2	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		14.2	Основные составляющие системы продвижения гостиничных услуг	2			
		14.3	Овладение методикой разработки рекламной программы гостиничных предприятий	2			
		14.4	Составление рекламных текстов на основные услуги гостиницы	2			
		14.5	Составление рекламных текстов на дополнительные услуги гостиницы	2			
		14.6	Выбор средства распространения рекламы и составление плана проведения рекламной кампании.	2			
		14.7	Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов)	2			
		14.8	Формирование рекламных материалов (листовки, календарей)	2			

		14.9	Подготовка программы участия в выставке	2			
		14.10	Разработка рекламного обращения для гостиницы: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки	2			
		14.11	Разработка рекламного обращения для ресторана: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки	2			
		14.12	Составление плана проведения рекламной кампании.	2			
		14.13	Овладение методикой оценки экономической и социальной эффективности рекламы	2			
		14.14	Определение эффективности рекламы	2			
		14.15	Изучение составляющих фирменного стиля гостиничного предприятия	2			
		14.16	Оценка эффективности сбытовой политики	2			
		Итого		32			
Практический опыт выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации маркетинговых методов продаж							
15	Выявление конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг	15.1	Конкуренция на рынке гостиничных услуг	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4	ПК 4.3	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		15.2	Определение конкурентоспособности гостиничного предприятия и установление ее конкурентных преимуществ	2	ОК 5 ОК 6 ОК 7		
		15.3	Составление SWOT анализа	2	ОК 8 ОК 9		

		15.4	Провести SWOT анализ гостиничного предприятия.	2			
		Итого		8			
Практический опыт участия в разработке комплекса маркетинга							
16	Разработка комплекса маркетинга	16.1	Этапы разработки гостиничного продукта	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9	ПК 4.4	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
		16.2	Проведение маркетинговых мероприятий и позиционирование конкретного гостиничного продукта	2			
		16.3	Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и определение способов его продления	2			
		16.4	Оценка доли рынка и объема продаж	2			
		16.5	Изучение условий формирования ценовой политики гостиницы и факторов, влияющих на ее формирование, систему скидок и надбавок	2			
		16.6	Выбор методики ценообразования	2			
		16.7	Оценка эффективности ценовой политики	2			
		Итого		14			
		Дифференцированный зачет		6			
		Всего по ПМ.04		72			

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной практики имеется:

- кабинет - Организации деятельности службы бронирования гостиничных услуг;
 - кабинет - Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
 - кабинет - Организации продаж гостиничного продукта;
 - тренинговый кабинет – Гостиничный номер,
1. Оборудование: столы, стулья, наглядные пособия, образцы документов
 2. Технологическое оснащение рабочих мест: персональные компьютеры с установленной программой 1 С «Отель»
 3. Средства обучения: программа 1 С «Отель», вилки, ложки, ножи, стаканы, тарелки, фужеры, салфетки, поднос, сервировочная тележка.

Требования к документации, необходимой для проведения практики:

по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

- бланки заявок на бронирование;
- бланк подтверждения бронирования;
- бланк об изменении бронирования;
- бланк аннуляции бронирования;
- бланк счета для оплаты бронирования;

по ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

- бланк анкеты гостя;
- бланк карты гостя;
- журнал о регистрации иностранных граждан;
- бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина;
- бланк миграционной карты иностранного гражданина;
- бланк свидетельства о регистрации по месту пребывания;

по ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

- ведомость движения номерного фонда и «шахматки»;
- образец технологического документа для предоставления услуги по аренде депозитной ячейки;

- квитанция на прием вещей в камеру хранения гостиницы;

- бланк «Инвентаризационная опись»;

по ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

- таблица показателей конкурентоспособности;
- матрица SWOT-анализа;
- план маркетингового исследования потребителей гостиничного продукта;
- показатели жизненного цикла.

Требования к учебно-методическому обеспечению практики:

- методические указания по выполнению работ учебной практики по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг;

- методические указания по выполнению работ учебной практики по ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей;

- методические указания по выполнению работ учебной практики по ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

- методические указания по выполнению работ учебной практики по ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

4.2. Информационное обеспечение обучения

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

Нормативно – правовые акты

1. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09 октября 2015 г. № 1085 (ред. от 18.07.2019 г.)
2. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 № 470 (ред. от 14.11.2018 «Об утверждении Перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан».
3. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 №754 (ред. от 14.07.2006) «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение».
4. Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (ред. от 07.03.2019) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

Основные источники

5. Барышев А.Ф. Маркетинг: учебник для студ. учрежд. СПО / А.Ф. Барышев. – 12-е изд., стер. – М.: Академия, 2016. – 224 с
6. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 356 с. – Серия: Проф. образование.
7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб.пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 304 с. – (ПРОФИЛЬ).
8. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 207 с. – (СПО)
9. 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.
10. 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.
11. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студентов учреждений СПО / М.А. Ехина. – 6-е изд., перераб. – М.: Академия, 2015. – 240 с.
12. Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебник / Г.Б. Казначевская. – Изд. 16-е, стер. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 347 с. – (СПО)
13. Менеджмент: учебник и практикум для СПО / под общ. Ред. А.Л. Гапоненко. – М.: Юрайт, 2015. – 396 с. – Серия: Профессиональное образование.
14. Михалева Е.П. Менеджмент: учеб. Пособие для СПО и прикладного бакалавриата / Е.П. Михалева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2014. – 191 с. – (Серия: Профессиональное образование).
15. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 240 с.: ил. – (ПРОФИЛЬ).

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Практика проводится концентрированно.

Проведение учебной практики предшествует изучению:

- МДК.01.01 Организация бронирования гостиничных услуг.

- МДК.02.01 Организация приема, размещения и выписки гостей.
- МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
- МДК.04.01 Организация продаж гостиничного продукта.

Продолжительность рабочего дня обучающихся при прохождении учебной практики составляет 36 академических часов в неделю.

При проведении учебной практики группа может делиться на подгруппы численностью 8 – 12 человек.

Итоговая оценка по результатам практики выставляется руководителем практики от Института на основании:

- предоставленного обучающимся отчета по практике (выполненных работ);
- аттестационного листа;
- защиты результатов практики.

Итогом учебной практики является дифференцированный зачет.

Обучающиеся самостоятельно оформляют дневник практики. Руководитель практики подписывает аттестационный лист. По результатам практики обучающийся 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.

4.4. Требования к руководителям практики

Реализация программы практики может также осуществляться 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 в гостиницах.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися практических работ в соответствии с заданием на практику. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме *дифференцированного зачета*.

Код	Результаты (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его	- демонстрировать правильность приема заявок на бронирование; - точность оформления заявок;	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию	- демонстрировать правильность организации	Экспертная оценка выполнения практических заданий,

		бронирования; - точность и правильность ведения документации; - соблюдение требований при составлении договоров на бронирование гостиничных услуг	Дифференцированный зачет
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании	- своевременность и достоверность предоставления информации гостю о бронировании; - грамотность общения с гостями	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей	- демонстрировать правильность регистрации гостей в соответствии со стандартами; - точность создания и правильность обработки необходимой документации	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	своевременность и достоверность предоставления информации гостю о гостиничных услугах; - точность и правильность изложения нормативной документации; - грамотность общения с гостями	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Соблюдение требований при составлении договоров об оказании гостиничных услуг	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Соблюдений требований при оказании гостиничных услуг по договору	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 2.5.	Производить расчеты с	- точность и	Экспертная оценка

	гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	грамотность оформления счетов; - соблюдение требований при производстве расчетов с гостями; - точность и грамотность организации отъезда и проводов гостей	выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	- правильность ведения ночного аудита; - точность выполнения обязанностей ночного аудита; - соблюдение требований при передаче дел по смене	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	- точность и грамотность оказания основных и дополнительных услуг обслуживающим и техническим персоналом; - оценка и контроль соблюдения стандартов при оказании услуг;	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Соблюдение требований при организации и выполнении работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	- точность и правильность ведения учета оборудования и инвентаризации гостиницы	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	- соблюдение требований при создании условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих; - точность и правильность	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет

		оформления документов при приеме вещей на хранение;	
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги	Демонстрация навыков выявления и анализа спроса на гостиничные услуги	Экспертная оценка выполнения практических заданий, 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	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Анализ оценки конкурентоспособности гостиничных услуг	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Получение навыков в разработке комплекса маркетинга	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	-демонстрация интереса к будущей профессии.	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
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;	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	-демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ОК 4	Осуществлять поиск и использование	- эффективный поиск необходимой	Экспертная оценка выполнения практических

	информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;	информации; - использование различных источников, включая электронные;	заданий, Дифференцированный зачет
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	-взаимодействие с обучающимися, преподавателями во время прохождения практики	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	-самоанализ и коррекция результатов собственной работы.	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	-планирование обучающимися повышение личностного и квалификационного уровня	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Экспертная оценка выполнения практических заданий, Дифференцированный зачет