

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«Российский государственный университет туризма и сервиса»
ФГБОУ ВПО «РГУТиС»
Институт сервисных технологий

Утверждаю:
Директор Института
сервисных технологий



И.Г. Чурилова

2015 г.

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ
по основной образовательной программе среднего профессионального образования
Программе подготовки специалистов среднего звена
по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

указывается код и наименование специальности

менеджер

квалификация

очная

форма обучения (очная, заочная и др.)

Руководитель ППССЗ СПО:

Агальцова И.А. Преподаватель

« 28 » августа 2015г.

Представитель работодателей:

Васюта А.Н. Генеральный директор
ООО «АТЛАС ЦАРК ОТЕЛЬ»

« 28 » _____ 2015г.

Москва
2015

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ производственной (преддипломной) практики

1. Программа производственной (преддипломной) практики среднего профессионального образования Программе подготовки специалистов среднего звена по специальности «43.02.11 Гостиничный сервис» составлена в соответствии с Приказом «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации №291от 18.04.2013 г. и Приказом «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации №464от 14.06.2013 г., а также в соответствии с Положением РГУТиС «О практике обучающихся, осваивающих программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена» принятого протоколом № 2 Ученого совета РГУТиС от 26.09.2014 г.

Планирование и организация практики на всех ее этапах обеспечивает:

- последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому;
- целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;
- связь практики с теоретическим обучением.

2. **Вид практики:** производственная – практика по профилю специальности.

3. **Форма проведения практики:** групповая.

4. **Обучающиеся, осваивающие основную образовательную программу СПО в период прохождения практики в организациях обязаны:**

- выполнять задания, предусмотренные программами практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

5. **Цель практики:** углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

6. **Требования к результатам прохождения практики:**

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (умения, навыки)
1	ПК 1.1.	Прием заказов на бронирование от потребителей Организация рабочего места службы бронирования Оформление и составление различных видов заявок и бланков Знание правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Организация службы бронирования, видов и способов бронирования Знание видов заявок по бронированию и действий по ним Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов Знание правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов
2	ПК 1.2.	Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения Ведение учета и хранение отчетных данных Владение технологией ведения телефонных переговоров Аннулирование бронирования

		<p>Осуществление гарантирования бронирования различными методами</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования</p> <p>Знание последовательности и технологии резервирования мест в гостинице</p> <p>Знание особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования, правил аннулирования бронирования</p>
3	ПК 1.3.	<p>Информирование потребителя о бронировании</p> <p>Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования</p> <p>Знание правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании</p> <p>Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования</p>
4	ПК 2.1.	<p>Прием, регистрация и размещение гостей</p> <p>Организация рабочего места службы приема и размещения</p> <p>Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)</p> <p>Знание нормативной документации, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей</p> <p>Знание организации службы приема и размещения</p> <p>Знание стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей</p> <p>Знание правил приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей</p> <p>Знание юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей</p>
5	ПК 2.2.	<p>Предоставление информации гостям об услугах в гостинице</p> <p>Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Знание основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей</p>
6	ПК 2.3.	<p>Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p> <p>Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями</p> <p>Знание видов соглашений (договоров), правил их составления, порядка согласования и подписания</p>
7	ПК 2.4.	<p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</p>
8	ПК 2.5.	<p>Подготовка счетов и организация отъезда гостей</p> <p>Оформление счетов гостей и произведение расчетов с ними</p> <p>Поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)</p> <p>Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)</p>

		<p>Знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги</p> <p>Знание видов отчетной документации, порядка возврата денежных сумм гостям</p>
9	ПК 2.6.	<p>Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены</p> <p>Выполнение обязанности ночного портье</p> <p>Знание основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита</p> <p>Знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы</p> <p>Знание правил работы с информационной базой данных гостиницы</p>
10	ПК 3.1.	<p>Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы</p> <p>Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих</p> <p>Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей</p> <p>Знание порядка организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ</p> <p>Знание правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами</p> <p>Знание видов «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания</p> <p>Знание порядка и процедуры отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов</p> <p>Знание принципов и технологии организации досуга и отдыха</p> <p>Знание порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих</p> <p>Знание правил проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Знание правил заполнения актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы</p> <p>Знание правил поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях</p>
11	ПК 3.2.	<p>Предоставление услуги питания в номерах</p> <p>Комплектация сервировочной тележки room-service, сервировка столов</p> <p>Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, сбор использованной посуды, составление счета за обслуживание</p> <p>Знание правил сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков</p> <p>Знание особенностей обслуживания room-service</p> <p>Знание правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд</p>
12	ПК 3.3.	<p>Оформление и ведение документации по учету оборудования и</p>

		<p>инвентаря гостиницы</p> <p>Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним</p>
13	ПК 3.4.	<p>Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих</p> <p>Знание правил обращения с магнитными ключами</p> <p>Знание правил организации хранения ценностей проживающих</p> <p>Знание правил заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице</p> <p>Знание правил заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей</p>
14	ПК 4.1.	<p>Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбор соответствующего им гостиничного продукта</p> <p>Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги;</p> <p>Проведение сегментации рынка</p> <p>Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и оптимальной номенклатуры услуг</p> <p>Знание состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг</p> <p>Знание характерных особенностей и методов формирования гостиничного продукта.</p> <p>Знание особенностей жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия</p> <p>Знание потребностей, удовлетворяемых гостиничным продуктом</p> <p>Знание методов изучения и анализа предпочтений потребителя</p> <p>Знание особенностей поведения потребителей гостиничного продукта.</p>
15	ПК 4.2.	<p>Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов</p> <p>Оценка эффективности сбытовой политики</p> <p>Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности</p> <p>Формулирование содержания рекламных материалов</p> <p>Знание специфики рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта</p>
165	ПК 4.3.	<p>Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации</p> <p>Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице</p> <p>Знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы</p> <p>Сбор и анализ информации о ценах</p> <p>Знание специфики ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок</p>
17	ПК 4.4.	<p>Участие в разработке комплекса маркетинга</p> <p>Знание последовательности маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта</p>
18	ОК 1.	Демонстрация интереса к будущей профессии

19	ОК 2.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач Оценка эффективности и качества выполнения
20	ОК 3.	Безошибочность решения стандартных и нестандартных профессиональных задач
21	ОК 4.	Быстрый и точный поиск необходимой информации
22	ОК 5.	Соблюдение мер конфиденциальности и информационной безопасности
23	ОК 6.	Использование приемов корректного межличностного общения
24	ОК 7.	Организация работы команды при изучении профессиональных знаний
25	ОК 8.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессиональных знаний из отечественного и зарубежного опыта
26	ОК 9.	Анализ и использование инноваций в области профессиональной деятельности Решение ситуативных задач, связанных с использованием профессиональных компетенций

7. Сроки проведения практики

Курс	Семестр	Неделя	Количество часов
3	6	34-37	144

8. Этапы прохождения практики:

№ п/п	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма отчета по результатам завершения раздела	Сроки предоставления отчетных материалов
1	Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	Прием заказа на бронирование от клиента по Интернету (email). Прием заказа на бронирование от клиента по телефону. Оформление заявки на групповое бронирование. Оформление заявки на трансфер. Оформление письма-ответа на бронирование в электронном виде. Информирование клиентов о бронировании по телефону. Аннуляция бронирования.	Отчет по преддипломной практике; Дневник практики; Аттестационный лист; Характеристика	Не позднее 5 дней со дня завершения практики
2	Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы	Должностные обязанности администратора гостиницы. Особенности профессии. Взаимодействие с другими	Отчет по преддипломной практике; Дневник практики; Аттестационный лист; Характеристика	Не позднее 5 дней со дня завершения практики

		<p>подразделениями гостиницы. Услуги гостиницы. Функция контроля. Деловое общение Рассмотрение претензий.</p>		
3	<p>Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</p>	<p>Анализ службы приема, размещения и выписки гостей, включающий количество персонала, объемы выполняемых работ, порядок выполняемых работ. Анализ принципов взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими подразделениями гостиницы; Составление счетов за проживание и дополнительные услуги и оформление документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду и т.д.). Анализ функций ночного портье и организации ночного аудита.</p>	<p>Отчет по преддипломной практике; Дневник практики; Аттестационный лист; Характеристика</p>	<p>Не позднее 5 дней со дня завершения практики</p>
4	<p>Организация продаж гостиничного продукта</p>	<p>Параметры сегментации целевого рынка. Анализ возможности освоения новых сегментов рынка. Оценка эффективности сбытовой политики. Конъюнктура рынка гостиничных услуг. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта. Оценка качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству. Формирование комплекса</p>	<p>Отчет по преддипломной практике; Дневник практики; Аттестационный лист; Характеристика</p>	<p>Не позднее 5 дней со дня завершения практики</p>

		дополнительных услуг гостиничного предприятия. Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.		
5	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Работа с униформой Работа с техническими средствами Работа с бельем Работа с гостевыми принадлежностями Работа с чистящими средствами Поиск и найм персонала для работы в хозяйственной службе Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе Пожарная безопасность в гостинице Химические факторы риска при работе Профилактика производственного травматизма Прием заявок на предоставление питания в номере гостиницы Составление необходимой документации при приеме одежды гостя в чистку Составление необходимой документации при выдаче белья	Отчет по преддипломной практике; Дневник практики; Аттестационный лист; Характеристика	Не позднее 5 дней со дня завершения практики

9. Содержание и формы отчетности по практике

8.1 Содержание практики, структурированное по закрепляемым навыкам/умениям с указанием отведенного на них количества академических часов и видов выполняемых работ

Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/умений	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения		
			Количество академических часов всего	В том числе	
				Под руководством преподавателя/руководителя от предприятия	Самостоятельно
20	Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	<p>Умения:</p> <p>Организация рабочего места службы бронирования</p> <p>Оформление и составление различных видов заявок и бланков</p> <p>Знание правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации</p> <p>Организация службы бронирования, видов и способов бронирования</p> <p>Знания:</p> <p>Знание видов заявок по бронированию и действий по ним</p> <p>Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов</p> <p>Знание правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов</p>	8		8
20-21	Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	<p>Умения:</p> <p>Ведение учета и хранение отчетных данных</p> <p>Владение технологией ведения телефонных переговоров</p> <p>Аннулирование бронирования</p>	8		8

		<p>Осуществление гарантирования бронирования различными методами</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования</p> <p>Знания:</p> <p>Знание последовательности и технологии резервирования мест в гостинице</p> <p>Знание особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования, правил аннулирования бронирования</p>			
21	<p>Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</p>	<p>Умения:</p> <p>Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования</p> <p>Знания:</p> <p>Знание правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании</p> <p>Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования</p>	8		8
22-23	<p>Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы</p>	<p>Умения:</p> <p>организовывать рабочее место службы бронирования;</p> <p>оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;</p> <p>вести учет и хранение отчетных данных;</p> <p>владеть технологией ведения телефонных переговоров;</p> <p>аннулировать бронирование;</p> <p>консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</p> <p>осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</p> <p>использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Знания:</p> <p>правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;</p> <p>организацию службы бронирования;</p>	8		8

		<p>виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</p>			
		<p>Умения: организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье;</p>	8		8

		<p>Знания:</p> <p>нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</p> <p>организацию службы приема и размещения;</p> <p>стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</p> <p>правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</p> <p>основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</p> <p>правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</p> <p>виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</p> <p>основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;</p> <p>принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</p> <p>правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p>			
41	<p>Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</p>	<p>Организация рабочего места службы приема и размещения</p> <p>Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)</p> <p>Знание нормативной документации, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей</p> <p>Знание организации службы приема и размещения</p> <p>Знание стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей</p> <p>Знание правил приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей</p> <p>Знание юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей</p>	8		8

41	Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Знание основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей	8		8
42	Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями Знание видов соглашений (договоров), правил их составления, порядка согласования и подписания	8		8
42	Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	8		8
43	Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Оформление счетов гостей и производство расчетов с ними Поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) Знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги Знание видов отчетной документации, порядка возврата денежных сумм гостям	8		8
43	Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Выполнение обязанности ночного портье Знание основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита Знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы Знание правил работы с информационной базой данных гостиницы			

14	Организация продаж гостиничного продукта	<p>Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбор соответствующего им гостиничного продукта</p> <p>Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги;</p> <p>Проведение сегментации рынка</p> <p>Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и оптимальной номенклатуры услуг</p> <p>Знание состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг</p> <p>Знание характерных особенностей и методов формирования гостиничного продукта.</p> <p>Знание особенностей жизненного цикла гостиничного продукта:</p> <p>этапы, маркетинговые мероприятия</p> <p>Знание потребностей, удовлетворяемых гостиничным продуктом</p> <p>Знание методов изучения и анализа предпочтений потребителя</p> <p>Знание особенностей поведения потребителей гостиничного продукта.</p>	8		8
15	Организация продаж гостиничного продукта	<p>Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов</p> <p>Оценка эффективности сбытовой политики</p> <p>Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности</p> <p>Формулирование содержания рекламных материалов</p> <p>Знание специфики рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта</p>	8		8
16	Организация продаж гостиничного продукта	<p>Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации</p> <p>Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице</p>	8		8

		Знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы Сбор и анализ информации о ценах Знание специфики ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок			
17	Организация продаж гостиничного продукта	Участие в разработке комплекса маркетинга Знание последовательности маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта	8		8
30	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей Знание порядка организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ Знание правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами Знание видов «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания Знание порядка и процедуры отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов Знание принципов и технологии организации досуга и отдыха Знание порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	8		8

		Знание правил проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Знание правил заполнения актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы Знание правил поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях			
31	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Предоставление услуги питания в номерах Комплектация сервировочной тележки room-service, сервировка столов Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, сбор использованной посуды, составление счета за обслуживание Знание правил сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков Знание особенностей обслуживания room-service Знание правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд	8		8
32	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей Составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним	8		8
33	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих Знание правил обращения с магнитными ключами Знание правил организации хранения ценностей проживающих	8		8

		Знание правил заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице Знание правил заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей			
--	--	--	--	--	--

10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

9.1. Перечень результатов практики с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы	правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;	организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;	приемами заказов на бронирование от потребителей;
2	ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.	Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы	последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;	вести учет и хранение отчетных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и	выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;



					обеспечения бронирования;	
3	ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.	Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы	правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;	информирования потребителя о бронировании;
4	ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы	нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;	организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	приема, регистрации и размещения гостей;
5	ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;	предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
6	ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании	Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы	виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок	готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с	участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;



		гостиничных услуг.		согласования и подписания;	турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;	
7	ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы	виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;	контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
8	ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому приезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	подготовки счетов и организации отъезда гостей;
9	ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы	основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы.	выполнять обязанности ночного портье;	проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;



9.2. Описание показателей и критериев оценивания результатов практики на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Критерии оценки.

Критерии	Показатели			
	2	3	4	5
Логика отчета	Содержание и задание на преддипломную практику плохо согласуются между собой.	Содержание и задание на преддипломную практику не всегда согласуются между собой. Некоторые части отчета не связаны с целью и задачами работы.	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с заданием на преддипломную практику, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует, одно положение вытекает из другого.	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с заданием на преддипломную практику. Соблюдается логика изложения, одно положение вытекает из другого.
Оформление отчета	Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок	Представленный отчет имеет отклонения и не во всем соответствует требованиям, предъявляемым к такого рода работам	Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок	Соблюдены все правила оформления работы
Сроки	Отчет сдан с опозданием (более 3-х дней задержки)	Отчет сдан с опозданием (более 3-х дней задержки)	Отчет сдан в срок (либо с опозданием в 2-3 дня)	Отчет сдан с соблюдением всех сроков
Самостоятельность в отчете	Большая часть отчета списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует. Руководитель практики от института не знает ничего о процессе написания студентом отчета, студент отказывается показать черновики, конспекты.	Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Студент недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников.	После каждого раздела, параграфа автор отчета делает выводы. Выводы порой слишком расплывчаты, иногда не связаны с содержанием параграфа, раздела. Студент не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания отчета.	После каждого раздела, параграфа автор отчета делает самостоятельные выводы. Студент четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания отчета. Из разговора со студентом руководитель практики от института делает вывод о том, что студент свободно ориентируется в



				терминологии, используемой в отчете.
Собеседование при защите практики	Студент совсем не ориентируется в терминологии отчета.	Студент, в целом, владеет содержанием отчета, но при этом затрудняется в ответах на вопросы руководителя практики от института. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов отчета, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Студент показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые она (он) использует в своем отчете. Защита, по мнению руководителя практики от института, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.	Студент достаточно уверенно владеет содержанием отчета, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению руководителя практики от института, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.)	Студент уверенно владеет содержанием отчета, оказывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения руководителя практики от института (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.)

9.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Номер	Раздел практики, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы	Вид задания: оформление документов. Содержание: Составление счетов за проживание и дополнительные услуги и оформление документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду и т.д.);	Задания выполняются в форме заполнения документов. Задания оформляются в отчет по практике в соответствии с требованиями, предъявляемыми к оформлению отчета по преддипломной практике. Срок сдачи – аналогичен сроку сдачи отчета по преддипломной практике.

9.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Оценка знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности осуществляется на основании:

- Отчета по преддипломной практике.
- Защиты отчета при собеседовании.
- Характеристики руководителя практики от организации.
- Аттестационного листа,

Оценка знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности осуществляется по критериям, указанным в п.9.2.

11. Информационно-коммуникационное обеспечение проведения практики

10.1. Перечень преддипломной литературы и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Основные источники:

1. О защите прав потребителей. - М.: ИНФРА-М, 2011.
- 13 Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
14. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. -

Дополнительные источники:

1. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров). – М.: КноРус, 2012.

Интернет-ресурсы:

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>
2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное



деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html

4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc

5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru

6. ОАО «ГАО "Москва"» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomoskva.ru>

7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>

8. Регламент (ЕС) №526/2006 Европейского парламента и совета от 15 марта 2006 г., устанавливающий Кодекс Сообщества о режиме пересечения людьми границ // Московская государственная юридическая академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen_code.htm

9. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>

10. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.

10.2. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

- Система Интернет (работа с заявками, поступающими через сайт гостиницы);
- Программное обеспечение для автоматизации деятельности отеля (Fidelio, Edelweiss или другое), используемое на предприятиях, предоставляющем базу практики.

12. Материально-техническое обеспечение практики:

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: автоматизированное рабочее место работника службы бронирования, программное обеспечение профессионального назначения (аудиовизуальные, компьютерные, телекоммуникационные средства обучения).



Приложение 1
Форма Задания на практику

Содержание индивидуального задания

1. Ознакомиться _____
2. Проанализировать ... _____
3. Изучить... _____
4. _____

Дата выдачи задания « ____ » _____ 20__ г.

С заданием и сроками предоставления отчета ознакомлен(а) _____



Приложение 2
Форма Аттестационного листа

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВПО «РГУТиС»)
Институт сервисных технологий

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

На студента _____ курса _____ группы _____ формы обучения

структурное подразделение СПО

специальности _____

код и наименование

фамилия, имя, отчество

Вид

практики: _____

Место прохождения практики: _____

полное наименование организации, адрес, телефон

Профиль профессиональной деятельности организации: _____

Профессиональный модуль (междисциплинарный курс) по рабочему учебному плану: _____

Уровень освоения профессиональных компетенций (освоена полностью/ освоена частично/

не освоена/ отсутствует в программе практики).

ПК-1 _____

ПК-2 _____

.....

.....

ПК-n _____

Общий вывод о результатах практики: _____

Руководитель практики от организации _____

(предприятия, учреждения)

(ФИО)

(подпись)

« _____ » _____ 20 _____ г.

Руководитель практики от Университета _____

(ФИО)

(подпись)

« _____ » _____ 20 _____ г.



Приложение 3
Форма Характеристики

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВПО «РГУТиС»)

Институт сервисных технологий

ХАРАКТЕРИСТИКА

На студента _____ курса _____ группы _____ формы обучения

структурное подразделение СПО

Специальность _____

фамилия, имя, отчество

За период прохождения _____

практики

вид практики

с « _____ » _____ 20__ года по « _____ » _____ 20__ года

в _____

полное наименование организации, адрес

студент _____:

фамилия, имя, отчество

проявил такие качества, как: _____

освоил общие компетенции: ОК-1,

освоил профессиональные компетенции: ПК-1,

приобрел умения и навыки: _____

Замечания и рекомендации: _____

Руководитель организации

(предприятия, учреждения) _____



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 29 из