



Забайкальский институт
предпринимательства



СИБУПК

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»
Забайкальский институт предпринимательства

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебно-
методической и воспитательной работе

Е.М. Попова

«25» мая 2022 г.

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
(преддипломная)

по образовательной программе
среднего профессионального образования
по программе базовой подготовки

по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: Менеджер

Чита
2022

Рабочая учебная программа производственной практики (преддипломной) разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 *Гостиничный сервис*, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «07» мая 2014 г. № 475.

СОСТАВИТЕЛЬ: А.М. Юмцунова, канд.социол.наук, преподаватель кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

РЕЦЕНЗЕНТ: С.В. Андреева, канд. техн. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор «23Хостелс.ру»
А.Л. ТАЙМАНОВ
« 25 » _____ 2022 г.

Директор ГРК «Панама Сити Голд»
Л. Н. ДУБОВИК
« 25 » _____ 2022 г.

Зав.сектором учебной работы
Т.С. АВЕРЯЧКИНА
« 25 » _____ 2022 г.

Рабочая учебная программа производственной практики (преддипломной) рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма, протокол от 25.05.2022 г., № 9.

Заведующий кафедрой
социально-культурного
сервиса и туризма

_____ С.В. Андреева

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИ

Цель производственной практики (преддипломной) практики:

углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверка его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм по специальности 43.02.11 *Гостиничный сервис*.

Задачи производственной практики (преддипломной) практики:

- расширение, углубление и систематизация знаний и умений, полученных при изучении общепрофессиональных дисциплин и междисциплинарных курсов;
- закрепление первоначального практического опыта и приобретение самостоятельного опыта профессиональной деятельности в условиях трудового коллектива;
- приобщение к работе в трудовом коллективе;
- развитие профессионального мышления;
- отбор необходимого материала для выполнения задания и составления отчета о прохождении производственной практики (преддипломной);
- сбор материалов для выполнения выпускной квалификационной работы.

1.2. ВИД ПРАКТИКИ, ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики – производственная практика (преддипломная).

Форма проведения производственной практики (преддипломной) – концентрированно – путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения производственных практик, предусмотренных ОПОП СПО.

1.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы
Общие компетенции	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знания (З): - о выбранной профессии; Умения (У): - проявлять устойчивый интерес к выбранной профессии; Практический опыт (П/О): - приобретения информации о выбранной профессии.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знания (З): - основные методы организации учебной деятельности; Умения (У): - организовывать учебную деятельность и оценивать ее результаты; Практический опыт (П/О): - организации учебной деятельности.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Знания (З): - о методах принятия решений в различных ситуациях; Умения (У): - принимать решения в различных ситуациях; Практический опыт (П/О): - принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Знания (З): - о методах поиска, анализа и оценки информации, необходимой в учебной деятельности; Умения (У): - осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой в учебной деятельности; Практический опыт (П/О): - самостоятельного поиска, анализа и оценки информации с учетом профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Знания (З): - о способах использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; Умения (У): - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; Практический опыт (П/О): - самостоятельно использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и в	Знания (З):

команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> - о принципах организации работы коллектива и команды, общения с коллегами, руководством, потребителями; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет навыками работы в коллективе с учетом распределения обязанностей и иерархической структуры; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять на практике принципы организации работы коллектива и команды, правила общения с коллегами, руководством, потребителями;
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - о лидерских качествах; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать решения в различных производственных ситуациях; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - реализации ответственности в различных производственных ситуациях.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - о методах самообразования и саморазвития; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - об основных тенденциях технологического развития в профессиональной деятельности; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать базовые знания в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентации в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
Профессиональные компетенции	
ПК 1.1: Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; – организацию работы службы бронирования; – виды и способы бронирования; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать рабочее место брониста; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками приема заказов на бронирование от потребителей.
ПК 1.2: Бронировать и вести документацию.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; – виды заявок по бронированию и действия с ними;

	<ul style="list-style-type: none"> – правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; – особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; – правила аннулирования бронирования; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; – вести учет и хранение отчетных данных; – осуществлять гарантирование бронирования различными методами; – аннулировать бронирование; – использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения.
ПК 1.3.: Информировать потребителя о бронировании.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; – состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для информирования потребителей; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией ведения телефонных переговоров; – консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; – использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для информирования потребителей; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками информирования потребителя о бронировании.
ПК 2.1.Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - организацию службы прием и размещения; - правила приема, регистрации и поселения гостя, групп, корпоративных гостей. <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп корпоративных гостей, иностранных граждан); <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками приёма, регистрации и размещения гостей.
ПК 2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. <p>Умения (У):</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - информировать потребителей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице.
ПК 2.3.Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентами и иными сторонними организациями. <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
ПК 2.5.Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям. <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформлять и подготавливать счета гостя и производить расчеты с ними. <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками подготовки счетов и организации отъезда гостей.
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПК 3.1. Организовывать и	Знания (З):

<p>контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; – порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов; – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – оформлять документы при приемке номеров и переводе гостя из одного номера в другой; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стрике и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками организации и контроля работы персонала хозяйственной службы.
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила сервировки столов; приемы подачи блюд и напитков; – особенности обслуживания room-service; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; – правила заполнения актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; – осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками предоставления услуги питания в номерах.

<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила обращения с магнитными ключами; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила организации хранения ценностей проживающих; – правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; – правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; – навыками заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
<p>ПК 4.1 - Выявить спрос на гостиничные услуги</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – гостиничного продукта, его характерных особенностей; – потребностей, удовлетворяемых гостиничным продуктом; - методов изучения и анализа предпочтений потребителя; – потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять, анализировать спрос на гостиничные услуги; - проводить сегментацию рынка потребителей; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - владения методами изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта.
<p>ПК 4.2 - Формировать спрос и</p>	<p>Знания (З):</p>

стимулировать сбыт	<ul style="list-style-type: none"> – особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – о формировании и управлении номенклатурой услуг в гостинице; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; – оценивать эффективность сбытовой политики; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.
ПК 4.3 - Оценить конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> – о состоянии и перспективах развития рынка гостиничных услуг; – о видах конкурентных преимуществ гостиничных предприятий; <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> – проводить сегментирование и позиционирование гостиничных предприятий; <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявления конкурентоспособности методами оценки конкурентных преимуществ гостиничного продукта и организации.
ПК 4.4 - Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - специфики ценовой политики гостиницы, факторов, влияющих на ее формирование, системы скидок и надбавок; - специфики рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта. <p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; - формулировать содержание рекламных материалов; - собирать и анализировать информацию о ценах <p>Практический опыт (П/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - участия в разработке комплекса маркетинговых мероприятий.

1.4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная практика (преддипломная) является завершающим этапом освоения ОПОП СПО по специальности и предшествует прохождению государственной итоговой аттестации в форме защиты выпускной квалификационной работы.

1.5 МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ).

Производственная практика (преддипломная) проводится у обучающихся на базе основного общего образования (срок обучения 2 года 10 месяцев) на 3 курсе в 6 семестре в течение 4 недель; у обучающихся на базе общего среднего образования (срок обучения 1 год 10 месяцев) – на 2 курсе в 4 семестре в течение 4 недель.

Производственная практика (преддипломная) проходит в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки специалистов среднего звена по специальности *43.03.11 Гостиничный сервис*.

Производственная практика (преддипломная) должна проводиться в специально оборудованных помещениях или иных подразделениях организаций, с которыми заключен договор на организацию и проведение практики.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Продолжительность производственной практики (преддипломной) согласно ФГОС СПО по специальности *43.02.11 Гостиничный сервис* и учебному плану составляет 4 недели (144 часа).

2.2. СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике
1	Подготовительный этап	Организационное собрание обучающихся. Консультация по выполнению этапов производственной практики. – Ознакомление с требованиями охраны труда и правилами внутреннего трудового распорядка организации. Инструктаж по технике безопасности, пожарной безопасности.
2	Основной этап:	

2.1	Характеристика гостиничного предприятия	<p>1. История исследуемого гостиничного предприятия.</p> <p>2. Функциональное назначение и место на рынке гостиничных предприятий исследуемого гостиничного предприятия.</p> <p>3. Организационно-правовая форма исследуемого гостиничного предприятия.</p> <p>4. Характеристика помещений исследуемого гостиничного предприятия.</p> <p>5. Характеристика номерного фонда исследуемого гостиничного предприятия.</p>
2.2	Виды бронирования в гостиничном предприятии	<p>1. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице по различным каналам. Статистические данные о бронировании История исследуемого гостиничного предприятия.</p> <p>2. Функциональное назначение и место на рынке гостиничных предприятий исследуемого гостиничного предприятия.</p> <p>3. Организационно-правовая форма исследуемого гостиничного предприятия.</p> <p>4. Характеристика помещений исследуемого гостиничного предприятия.</p> <p>5. Характеристика номерного фонда исследуемого гостиничного предприятия.</p>
2.3	Содержание технологического процесса регистрации и выписки гостей.	<p>Последовательность и технология процесса регистрации гостей.</p> <p>1. Правила заполнения бланков регистрации для различных категорий гостей.</p> <p>2. Технология регистрации, расчета и выписки различных категорий гостей.</p> <p>3. Статистические данные о регистрации и выписке гостей.</p>
2.4	Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы и служб, предоставляющих дополнительные услуги.	<p>1. Описание организационной структуры и должностных обязанностей сотрудников хозяйственной службы и служб, предоставляющих дополнительные услуги (в соответствии с индивидуальным заданием).</p> <p>2. Составить технологическую схему действий сотрудников выбранной службы по предоставлению услуг.</p> <p>3. Описать в соответствии со схемой последовательность действий при предоставлении выбранных услуг.</p>
2.5	Анализ потребителей гостиничного продукта	<p>1. Используя методику сегментации потребителей по их поведению на рынке, составить «Портрет потребителей» гостиничных услуг, определить типы гостей по ряду выбранных критериев.</p> <p>2. Провести анализ отзывов о содержании и качестве гостиничного продукта.</p>

2.6	Процесс стимулирования сбыта гостиничного продукта	1. Описать методы стимулирования сбыта гостиничного продукта по направлениям: – тарифы и тарифная политика; – опубликованные и корпоративные цены; – системы скидок. 2. Рассмотреть виды рекламной продукции: внутренняя, наружная, внешняя и др.
3	Этап обработки и анализа информации.	– Обработка и анализ полученного профессионального опыта; – Поиск дополнительного материала по темам производственной практики (преддипломной)
	Этап подготовки отчета	– Написание и оформление отчета по практике с использованием информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности

РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

3.1. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ И ОТЧЕТНОСТИ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

При направлении на производственную практику (преддипломную) практику обучающийся получает:

- Аттестационный лист по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики (преддипломной) (Приложение 2);
- Характеристика обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения производственной практики (преддипломной);
- Дневник прохождения практики.
- Отчет о прохождении производственной практики (преддипломной), выполненный в соответствии с заданием на производственную практику (преддипломную) и утвержденный организацией.

3.2. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

При представлении Отчета о прохождении производственной практики (преддипломной) основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- Титульный лист Отчета о прохождении производственной практики (преддипломной) (Приложение 3);

- Задание на производственную практику (преддипломную) (Приложение 1)
- Содержание;
- Введение;
- Основная часть Отчета о прохождении производственной практики (преддипломной);
- Заключение;
- Список использованных источников;
- Приложения.

Титульный лист выступает первой страницей Отчета о прохождении производственной практики (преддипломной), при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей Отчета о прохождении производственной практики (преддипломной), на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает Введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении производственной практики (преддипломной), Заключение, Список использованных источников и Приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «Содержание» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи производственной практики (преддипломной), указание организации, на базе которой проходила учебная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

Структурное построение основной части Отчета о прохождении производственной практики (преддипломной) включает в себя разделы, название и содержание.

В Заключении Отчета должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении учебной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения производственной практики (преддипломной) и подготовки Отчета о прохождении производственной практики (преддипломной). В данный Список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателями выпускающей кафедры и руководителем производственной практики (преддипломной), так и самостоятельно найденные и использованные обучающимся при выполнении работы.

В Приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть

включены в основную часть Отчета о прохождении производственной практики (преддипломной). К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

Оптимальный объем Отчета по производственной практике (преддипломной) – 15-20 страниц машинописного текста. Текст Отчета по практике печатается на стандартных листах формата А4 с одной стороны шрифтом TimesNewRoman размером 14 кеглей (через 1,5 интервала) с оставлением полей: слева – 30 мм, сверху – 25 мм, справа – 10 мм, снизу – 25 мм. Расстановка переносов – автоматически, абзац – 1,25.

В работе используется сквозная нумерация страниц. На первой странице (титульном листе) и на оглавлении (содержании) работы номер не ставится. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре вверху страницы. Каждая глава, а также введение, заключение, приложения начинаются с новой страницы.

Отчет по практике должен содержать ответы на все вопросы программы практики и быть составленным в строгом соответствии с ней.

3.3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Аттестация по итогам производственной практики (преддипломной) проводится у обучающихся: на 3-ом курсе в 6 семестре (срок обучения 2 года 10 месяцев); на 2 курсе в 4 семестре (срок обучения 1 год 10 месяцев).

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного Аттестационного листа по производственной практике (преддипломной) руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной Характеристики организации на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления Дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении производственной практики (преддипломной) в соответствии с Заданием на производственную практику (преддипломную), утвержденного организацией.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

4.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Основная учебная литература

1. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016968-2. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1815947>
2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
3. 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, 2021. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

Дополнительная учебная литература

4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1630349>
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475785>
6. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/484924>
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/486303>

Нормативные документы

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» (с изменениями от 29 июля 2018 г. N 250-ФЗ). Система ГАРАНТ: — Режим доступа: <http://base.garant.ru/10106035/>
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". (от 4 июня 2018 г. N 149-ФЗ). — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://ivo.garant.ru/#/document/136248/paragraph/22509:1>
3. Приказ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями». — Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70743354/#ixzz5gnq2ckhm>
4. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». — Режим доступа: Система ГАРАНТ:<http://ivo.garant.ru/#/document/71216750/paragraph/1:7>

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Адрес ресурса	Описание ресурса
http://aup.ru/	Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

http://biblioclub.ru/	Университетская библиотека ONLINE
http://bibliofond.ru/	База знаний и сборник бесплатных рефератов, курсовых, дипломных присланных авторами. База знаний предназначена для обучения самостоятельному написанию работ.
http://biblio-online.ru/	Электронная библиотечная система.
http://znanium.com/	Электронная библиотечная система.
http://yandex.ru/	Поисковая система и интернет-портал.
http://wikipedia.org/	Свободная энциклопедия.
http://rospotrebnadzor.ru/	Федеральная служба по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека.
http://spros.ru/	Поможет сориентироваться на рынке товаров и услуг. На сайте возможно пожаловаться на некачественный товар или услугу, заказать электронную версию журнала «СПРОС».
https://working-papers.ru/	Образцы и шаблоны документов.
http://google.ru/	Поисковая система и интернет-портал.

4.2 Перечень лицензионного программного обеспечения

Технология	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Демонстрация материалов	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Мультимедиа-технология	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Заполнение документации в АСУ	АСУ «Эдельвейс»
Работа с различными видами электронных документов	Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint
Автоматизированное взаимодействие с обучающимися	Сеть Интернет, личный кабинет обучающегося, электронное портфолио
Справочно-правовая система «Гарант»	www.garant.ru

РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Текущий контроль оценивает ход прохождения производственной практики (преддипломной), применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в ходе посещения базы практики руководителем практики от кафедры с отметкой в дневнике.

5.2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики (по профилю специальности) осуществляется руководителем практики в процессе проведения контроля практических занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий в соответствии с программой практики.

5.3. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики – дифференцированный зачет имеет целью – определить уровень сформированности общих и профессиональных компетенции и практических навыков в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В ходе дифференцированного зачета обучающийся защищает отчет по практике и отвечает на вопросы. Оценка выставляется с учетом положительного аттестационного листа по практике, наличия положительной характеристики на обучающегося в период прохождения практики.

5.3. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

1. История исследуемого гостиничного предприятия.
2. Функциональное назначение и место на рынке гостиничных предприятий исследуемого гостиничного предприятия.
3. Организационно-правовая форма исследуемого гостиничного предприятия.
4. Характеристика помещений исследуемого гостиничного предприятия .
5. Характеристика номерного фонда исследуемого гостиничного предприятия.
6. Ассортимент услуг исследуемого гостиничного предприятия.
7. Классификация гостиничного предприятия по ряду параметров.
8. Должностные инструкции персонала службы (отдела) бронирования.
9. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.
10. Бланки бронирования
11. . Виды заявок. Этапы работы с заявками.
12. Каналы Интернет-бронирования.
13. Способ бронирования услуг на Интернет-сайте исследуемого гостиничного предприятия.

14. Должностные инструкции обязанности персонала служба приема и размещения исследуемой гостиницы.
15. Последовательность и технология процесса регистрации гостей.
16. Правила заполнения бланков регистрации для различных категорий гостей.
17. Виды договоров с контрагентами.
18. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
19. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
20. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
21. Способы оформления и подготовки счета гостя и технология расчетов с ними.
22. Организационная структура и содержание должностных обязанностей сотрудников хозяйственной службы или службы дополнительных услуг (на выбор).
23. Последовательность различных видов уборки в номере: текущей генеральной.
24. Схема технологического процесса предоставления услуги room – service.
25. Последовательность технологического процесса предоставления дополнительных услуг.
26. Характеристика гостиничного продукта средства размещения.
27. Методы изучения и анализа предпочтений потребителя в гостиничном предприятии.
28. Оценка эффективности сбытовой политики.
29. Сегментирование и позиционирование гостиничного предприятия.
30. Методы оценки конкурентных преимуществ гостиничного продукта и организации.

5.5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРИ ЗАЩИТЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

Критерии оценки при защите отчета по практике:

«отлично» - заслуживает обучающийся, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу; выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой; выполнены все требования к написанию и защите отчета, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются

упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу; имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета (в частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы); во время защиты отсутствует вывод, что тем не менее позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы, не выполнивший индивидуальное задание. Необходимые компетенции не сформированы.

6. Организация и проведение практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Выполнение заданий практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся, рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При направлении обучающегося с ОВЗ в профильную организацию для прохождения предусмотренной учебным планом практики, университет согласовывает с организацией совместный рабочий график (план), условия и виды труда с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы. При необходимости для прохождения практики могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При необходимости, для обучающихся с ОВЗ могут быть созданы условия для прохождения практики по месту обучения – в профильном структурном подразделении университета: центре, отделе, управлении и др.



Приложение 1

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ	
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)	
(Ф.И.О. полностью)	
обучающийся(аяся) на _____ курсе _____ группы по специальности СПО	
(код и наименование специальности)	
Успешно прошел(ла) производственную практику (преддипломную)	
в объеме _____ часов с «__» _____ 20__ по «__» _____ 20__ года	
в организации _____	
(наименование организации, юридический адрес)	
Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне формирования умений и приобретения первоначального практического опыта в ходе прохождения производственной практики (преддипломной)	
Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
ПК 1.1: Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 1.2: Бронировать и вести документацию.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 1.3.: Информировать потребителя о бронировании.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.1.Принимать, регистрировать и размещать гостей.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.3.Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.4.Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.5.Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы

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).	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 4.1 - Выявить спрос на гостиничные услуги	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 4.2 - Формировать спрос и стимулировать сбыт	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 4.3 - Оценить конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 4.4 - Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы

Характеристика обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики

В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности (выбранные позиции подчеркнуть)

Дополнительно об обучающемся сообщаем: _____

_____ / _____

Руководитель практики от организации _____

/ _____

(подпись, заверенная печатью)

(Ф.И.О.)

Руководитель практики

от института _____

/

(подпись)

(Ф.И.О.)

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

_____ должность,
ФИО руководителя организации
«_____» _____ 201_ г.

ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

Место прохождения практики: ЗИП Сиб УПК

Обучающегося(ейся) _____ курса

(Фамилия И.О.)

(группа, шифр)

Руководитель практики _____

(должность, ученое звание, ученая степень)

(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты

Дата защиты _____

Чита [год]



Приложение 3

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид практики: ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ

Тип практики ПРЕДДИПЛОМНАЯ

Специальность СПО: 43.02.11. Гостиничный сервис.

Выдано обучающемуся _____ курса _____ группы

(Ф.И.О.)

(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «___» _____ 20__ по «___» _____ 20__ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.
3. Задание на практику:

№ п/п	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
1	Подготовительный этап	16
2	Основной этап:	96
	2.1. Характеристика гостиничного предприятия 1. История исследуемого гостиничного предприятия. 2. Функциональное назначение и место на рынке гостиничных предприятий исследуемого гостиничного предприятия. 3. Организационно-правовая форма исследуемого гостиничного предприятия. 4. Характеристика помещений исследуемого гостиничного предприятия. 5. Характеристика номерного фонда исследуемого гостиничного предприятия.	16
	2.2. Виды бронирования в гостиничном предприятии 1. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице по различным каналам. Статистические данные о бронировании История исследуемого гостиничного предприятия. 2. Функциональное назначение и место на рынке гостиничных предприятий исследуемого гостиничного предприятия. 3. Организационно-правовая форма исследуемого гостиничного предприятия. 4. Характеристика помещений исследуемого гостиничного предприятия. 5. Характеристика номерного фонда исследуемого гостиничного предприятия.	16

	<p>2.3. Содержание технологического процесса регистрации и выписки гостей.</p> <p>1. Последовательность и технология процесса регистрации гостей.</p> <p>2. Правила заполнения бланков регистрации для различных категорий гостей.</p> <p>3. Технология регистрации, расчета и выписки различных категорий гостей.</p> <p>4. 3. Статистические данные о регистрации и выписке гостей.</p>	16
	<p>2.4. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы и служб, предоставляющих дополнительные услуги.</p> <p>1. Описание организационной структуры и должностных обязанностей сотрудников хозяйственной службы и служб, предоставляющих дополнительные услуги (в соответствии с индивидуальным заданием).</p> <p>2. Составить технологическую схему действий сотрудников выбранной службы по предоставлению услуг.</p> <p>3. Описать в соответствии со схемой последовательность действий при предоставлении выбранных услуг.</p>	16
	<p>2.5. Анализ потребителей гостиничного продукта</p> <p>1. Используя методику сегментации потребителей по их поведению на рынке, составить «Портрет потребителей» гостиничных услуг, определить типы гостей по ряду выбранных критериев.</p> <p>2. Провести анализ отзывов о содержании и качестве гостиничного продукта.</p>	16
	<p>2.6. Процесс стимулирования сбыта гостиничного продукта</p> <p>1. Описать методы стимулирования сбыта гостиничного продукта по направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> – тарифы и тарифная политика; – опубликованные и корпоративные цены; – системы скидок. <p>2. Рассмотреть виды рекламной продукции: внутренняя, наружная, внешняя и др.</p>	16
3	Этап обработки и анализа информации по темам	16
4	Этап подготовки отчета	16

Задание выдано

Руководитель практики от образовательной организации _____ (должность, Ф.И.О.)

Дата «__» _____ 20__ года _____ (подпись)

Задание согласовано

Руководитель практики от организации _____ (должность) _____ (подпись)
(Ф.И.О.)

Задание получено

Обучающийся _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)

Дата «__» _____ 20__ года

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Раздел 1. Характеристика гостиничного предприятия.

Раздел 2. Виды бронирования в гостиничном предприятии.

Раздел 3. Содержание технологического процесса регистрации и выписки гостей.

Раздел 4. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы и служб, предоставляющих дополнительные услуги.

Раздел 5. Анализ потребителей гостиничного продукта.

Раздел 6. Процесс стимулирования сбыта гостиничного продукта.

Заключение

Список использованных источников

Приложения