



Частное образовательное учреждение
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации



**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНА

Протоколом заседания кафедры
социально-культурного сервиса и
туризма

02 сентября 2016 №1

Заведующий кафедрой

С.В. Андреева

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Специальность: 43.02.11 *Гостиничный сервис*

Квалификация: менеджер

Чита 2016

Программа учебной практики разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.02.11 *Гостиничный сервис*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 N 475.

СОСТАВИТЕЛИ:

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

Т. В. Сурикова ст. преподаватель кафедры социально-культурного сервиса и туризма

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Н.И. Рыжова, канд. экон. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Представитель работодателя: Г.М. Кадушкина, руководитель ООО «Гурман», г. Чита.




РЕКОМЕНДОВАНО К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ
на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма
(протокол от «02» сентября 2016 г. № 1)

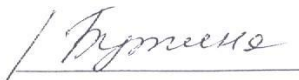
СОГЛАСОВАНО

Начальник УМО:



Т.С. Аверячкина

Заведующий библиотекой:



Л.Г. Беломестнова

Начальник ЦИТ:



И.Г. Ширяев

1. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

В соответствии с учебным планом обучающиеся специальности 43.02.11 *Гостиничный сервис* проходят учебную практику.

Тип – учебная.

Способ проведения практики – стационарная.

Форма – концентрированная (непрерывная) – 3 недели и рассредоточенная – 4 недели.

Программа разработана на основании следующих нормативных документов:

– Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные программы СПО, утв. Приказом Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. № 291;

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования в СибУПК;

- Основная образовательная программа среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 *Гостиничный сервис*.

В качестве баз практики могут выступать гостиничные предприятия, гостиничные комплексы, мотели, средства размещения типа «общежитие», туристические базы, санатории, курорты, лагеря труда и отдыха и иные средства размещения.

Методическое руководство и контроль прохождения практики осуществляет кафедра социально-культурного сервиса и туризма.

Условиями допуска обучающегося к практике служат:

- освоение предшествующей части ППССЗ;

- заявление на утверждение / предоставление базы практики;

- договор об организации практики обучающихся / письмо-направление на практику или справка от предприятия / организации базы практики.

К прохождению учебной практики допускаются обучающиеся, прослушавшие теоретический курс и успешно сдавшие все, предусмотренные учебным планом виды контроля (экзамены, зачеты, курсовые работы).

Целью практики является практическое изучение:

✓ учредительных и нормативных документов, регламентирующих деятельность гостиничных предприятий;

✓ организационно-управленческой структуры на гостиничных предприятиях, включая изучение должностных инструкций;

✓ приобретение профессиональных навыков в овладении технологией обслуживания гостей;

✓ приобретение навыков отбора информации, использование различных видов анализа информации, оформление результатов самостоятельной работы.

✓ овладение навыками культуры межличностного и профессионального общения.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- ✓ познакомиться с нормативно-правовыми основами гостиничной индустрии;
- ✓ познакомиться с организацией обслуживания в гостиничных предприятиях;
- ✓ познакомиться с основными положениями профессиональной этики работников сферы гостеприимства;
- ✓ провести исследования и сбор необходимого практического материала для выработки навыков в самостоятельной научно-исследовательской работе. Сформировать портфолио по практике.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ППССЗ: код и формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы
ОК 1 - Понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Знания (З): - о выбранной профессии; Умения (У): - проявлять устойчивый интерес к выбранной профессии; Навыки /опыт деятельности (Н/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; Навыки /опыт деятельности (Н/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; Навыки /опыт деятельности (Н/О): - принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях.

<p>ОК 4 - Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>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; Навыки /опыт деятельности (Н/О) - самостоятельного поиска, анализа и оценки информации с учетом профессионального и личностного развития.</p>
<p>ОК 5 - Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знания (З): - о способах использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; Умения (У): - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; Навыки /опыт деятельности (Н/О): - самостоятельно использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>
<p>ОК 6 - Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Знания (З): - о принципах организации работы коллектива и команды, общения с коллегами, руководством, потребителями; Умения (У): - владеет навыками работы в коллективе с учетом распределения обязанностей и иерархической структуры; Навыки /опыт деятельности (Н/О): - применять на практике принципы организации работы коллектива и команды, правила общения с коллегами, руководством, потребителями;</p>
<p>ОК 7 - Брать на себя ответственность за работу членов команды</p>	<p>Знания (З): - о лидерских качествах; Умения (У): - принимать решения в различных учебных ситуациях; Навыки /опыт деятельности (Н/О): - реализации ответственности в различных учебных ситуациях.</p>
<p>ОК 8 - Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>Знания (З): - о методах самообразования и саморазвития; Умения (У): - самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития; Навыки /опыт деятельности (Н/О): - заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>

<p>ОК 9 - Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Знания (З): - об основных тенденциях технологического развития в профессиональной деятельности; Умения (У): - использовать базовые знания в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности; Навыки /опыт деятельности (Н/О): - ориентации в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>
<p>ПК 1.1 - Принимать заказ от потребителей и оформлять его.</p>	<p>Знания (З): - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - организацию службы бронирования; - виды и способы бронирования; Умения (У): - организовывать рабочее место службы бронирования; Навыки /опыт деятельности (Н/О): - приема заказов на бронирование от потребителей.</p>
<p>ПК 1.2 - Бронировать и вести документацию.</p>	<p>Знания (З): - виды документации по бронированию гостиничных услуг; - правила заполнения заявок на бронирование для различных групп потребителей; - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; - способы оплаты за бронирование; - правила аннулирования бронирования; Умения (У): - оформлять различные виды документов по бронированию услуг; - аннулировать бронирование; - вести учет и хранение отчетных данных; - принимать оплату за бронирование. Навыки /опыт деятельности (Н/О): - навыками выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения.</p>

<p>ПК 1.3 - Информировать потребителя о бронировании.</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; - возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования <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 приема заказа и обеспечения бронирования; <p>Навыки /опыт деятельности (Н/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками информирования потребителя о бронировании.
<p>ПК 2.1.Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p>	<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>Навыки (Н):</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками приёма, регистрации и размещения гостей.
<p>ПК 2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<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>Навыки (Н):</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице.
<p>ПК 2.3.Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<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>Навыки (Н):</p> <ul style="list-style-type: none"> - участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<p>Знания (З): – юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Умения (У): – контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Навыки (Н): – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p>
<p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p>	<p>Знания (З): – правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; – виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям. Умения (У): – оформлять и подготавливать счета гостя и производить расчеты с ними. Навыки (Н): – навыками подготовки счетов и организации отъезда гостей.</p>
<p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p>Знания (З): – основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Умения (У): – 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. Навыки (Н): – навыками проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>

<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>Знания (З):</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 переводу 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>Навыки (Н):</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>Навыки (Н):</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>Навыки (Н):</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>Навыки (Н):</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>Навыки/опыт деятельности (Н/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 стимулировать сбыт</p>	<p>Знания (З):</p> <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>Навыки/опыт деятельности (Н/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.
<p>ПК 4.3 - Оценить конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг</p>	<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>Навыки/опыт деятельности (Н/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявления конкурентоспособности методами оценки конкурентных преимуществ гостиничного продукта и организации.
<p>ПК 4.4 - Принимать участие в разработке комплекса маркетинга</p>	<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>Навыки/опыт деятельности (Н/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> - участия в разработке комплекса маркетинговых мероприятий.

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная практика является составной частью учебного процесса и состоит в тесной взаимосвязи с теоретическим обучением по специальности 43.02.11 *Гостиничный сервис*. Учебная практика относится к разделу «Учебная практика. Индекс УП. 06.01».

Обучающиеся очной формы выходят на концентрированную учебную практику в 4 семестре. Рассредоточенная учебная практика проводится в 6 семестре.

Учебная практика базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: ОП.05 «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»; МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»; МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»; ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»; МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»; МДК.04.01 «Организация продаж гостиничного продукта»; МДК.05.04 «Организация питания в гостиницах и туристических комплексах»; МДК.05.07 «Анимационный сервис в гостиницах».

4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ В НЕДЕЛЯХ ЛИБО В АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСАХ ²

Продолжительность практики 7 недель.

Общая трудоемкость практики составляет 252 часа.

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Тема 1. Конкурентоспособность гостиничного продукта и организации

Нормативно-правовое регулирование рынка гостиничных услуг. Анализ функционирования гостиничных предприятий в г. Чите. Перспективы развития гостиничной индустрии в г. Чите. Пути совершенствования и возможности применения мирового опыта гостеприимства на рынке города Чита.

Позиция гостиничных продуктов на рынке гостиничных услуг г. Читы. Дифференцирование гостиничного продукта гостиниц г. Читы. Дифференциация по местоположению. Дифференциация по исторической ценности здания. Дифференциация по состоянию материально-технической базы. Дифференциация по классу обслуживания и спектру услуг. Дифференциация по персоналу. Дифференциация по качеству питания. Дифференциация по программе поощрения постоянных гостей. Дифференциация по торговой марке или имиджу.

Тема 2. Анализ потребителей гостиничного продукта

¹ С учетом раздела 7.2.1

² Учебная практика, проводимая в аудиториях университета, указывается в академических часах, учебная и производственная практики, проводимые вне аудиторий университета, указываются в астрономических часах.

Сегментация рынка: цель, мотивы и критерии сегментации. Проведение сегментации рынка гостиничных услуг. Выбор целевого рынка (рынков). Сегментация потребителей по их поведению на рынке.

Культурно-географические критерии. Социально-экономические критерии. Психоповеденческие критерии. Сегментация рынка по демографическим признакам.

Тема 3. Процесс бронирования в гостиничном предприятии

Служба бронирования и размещения. Должностные инструкции персонала данной службы. Технические средства обеспечения работы службы (факс, телекс, компьютер, ксерокс и т. д.) Оргтехника. Работа операторов телефонной связи. Нормы общения. Профессиональная этика работника.

Резервирование (бронирование). Типы резервирования. Правила бронирования. Способы и технология резервирования. Факс, телефон. Почта. Интернет-бронирование: корпоративная сеть бронирования; собственная Интернет-страница; подключение к глобальной или альтернативной системе Интернет-бронирования.

Подтвержденное резервирование. Условия бронирования с контрагентами. Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами, корпоративными клиентами. Правила аннуляции брони.

Последовательность и технология резервирования мест в гостинице. Бланки бронирования. Виды заявок. Этапы работы с заявками. Прием заказов на бронирование от потребителей. Ведение учета и хранение отчетных данных. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов.

Виды оплаты бронирования. Особенности гарантированного и негарантированного бронирования. Методы осуществления гарантированного бронирования. Правила аннулирования бронирования. Отчеты по бронированию. Обмен информацией службы бронирования с другими службами отеля. Включение оплаты за бронирование в счет гостя и кассовый отчет службы регистрации гостей.

Тема 4. Приём, регистрации и размещение гостей

Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц, при приеме, регистрации и размещении гостей.

Правила приема и размещения гостей (заезд). Регистрация и ее порядок. Работа с картой движения номерного фонда. Оформление документов. Заполнение анкеты гостя и журнала регистрации гостей.

Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей, граждан СНГ граждан России. Особенности регистрации туристских групп. Выдача ключей, визитных карточек гостя.

Сопровождение клиента в номер. Поселение гостя в номер. Информационные материалы, хранящиеся в номере. Ознакомление гостей с правилами пользования номером. Организация работы носильщиков.

Общие правила общения персонала с клиентами отеля; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

Основные правила обслуживания клиентов в условиях разнообразного культурного окружения.

Функции работника службы приема и размещения по созданию положительного впечатления гостя о гостинице.

Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Виды информационных материалов об услугах гостиницы. Процесс информирования потребителей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Использование аффилиационных принципов в процессе общения с гостем.

Тема 5. Договорные отношения с контрагентами гостиничного предприятия

Отношения с контрагентами гостиничного предприятия. Виды соглашений (договоров), содержание договоров с контрагентами, условия предоставления гостиничных услуг. Переговорный процесс, правила поведения при переговорах. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями их составления, порядок их согласования и подписания.

Тема 6. Расчет и выписка гостей

Тарифы на номера. Опубликованные и корпоративные цены. Системы скидок. Виды расчетов с проживающими; правила расчета. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Виды документации информационной базы данных (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). Правила составления и обработки. Мероприятия по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Виды отчетной документации. Открытие счета гостя. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Платежные документы. Способы платежей (наличный расчет, безналичный расчет, оплата ваучерами). Работа с кредитными картами. Порядок возврата денежных сумм гостям. Подготовка и оформление счетов, организация отъезда гостей.

Основные функции службы ночного портье. Правила выполнения обязанностей ночного портье. Содержание и правила выполнения ночного

аудита. Проверка счетов, составление кассового отчета. Оформление документов и передача дел по окончании смены.

Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Виды документации информационной базы данных (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). Правила составления и обработки. Мероприятия по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Тема 7. Организация уборочных работ

Должностные обязанности сотрудников хозяйственной службы. Характеристика службы горничных. Организация деятельности службы горничных: подготовка горничной к работе, получение задания на уборку, контроль над выполнением уборочных работ. Контроль над расходом моющих средств.

Рабочая тележка горничной, оснащение, комплектация, уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика. Нормы расхода хозяйственных материалов, требования к их рациональному использованию. Санитарно-гигиенические принадлежности, их хранение, раскладка, маркировка.

Виды номеров. Различные виды уборки: текущая ежедневная, генеральная, уборка забронированных номеров, экспресс-уборка, Последовательность уборки номеров.

Нормативная база санитарно-гигиенических требований к содержанию номерного фонда, административных и бытовых помещений гостиниц. Содержание санитарно-гигиенических требований. Внутрифирменные «Стандарты чистоты».

Техника безопасности при пользовании уборочными механизмами и инвентарем. Производственная санитария и гигиена. Профилактика травматизма при выполнении уборочных работ. Электробезопасность: причины травматизма, виды электротравм, технические способы и средства защиты. Пожарная безопасность при проведении уборочных работ. Проведение противопожарной подготовки, работников, средства и системы пожаротушения, действия работников при возникновении опасности возгорания.

Тема 8. Предоставление услуги питания в номерах

Служба room - service: , штат и специальное оборудование. Должностные обязанности работников службы: Менеджер службы room - service: супервайзеров мини-бара и службы room - service, сотрудников мини-бара, официантов отдела room - service. Услуги питания, предоставляемые службой room - service.

Виды мини-баров. Ассортимент продукции мини-баров. Правила заполнения мини-бара. Расчет за использованную продукцию из мини-бара.

Виды завтраков – континентальный, английский, русский, традиционный, американский; блюда по меню а --ля карт (A laCarte).

Способы приема заказана услуги room-service. Правила оформления заявки. Правила эффективных продаж. Правила получения заказа на кухне. Оборудование и предметы сервировки. Время доставки заказов. Правила доставки заказа в номер. Этапы обслуживания гостей в номере. Правила расчета. Сбор использованной (грязной) посуды с жилых этажей отеля.

Виды сервировочных тележек. Тележки с держателями бутылок, нагревающими поверхностями, мармитами, термоконтейнерами, специальными блюдами для сервировки с элементами охлаждения.

Техника безопасности при пользовании оборудования. Производственная санитария и гигиена. Профилактика травматизма при транспортировке блюд и сервировке стола.

Тема 9. Организация учета оборудования и инвентаря гостиниц

Классификация и характеристика номерного фонда гостиниц: нормы площади, оборудование, требования к интерьеру. Характеристика номеров типа люкс, сьют, апартаменты. Должностные обязанности работников хозяйственной службы по обеспечению сохранности оборудования и инвентаря номеров.

Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

Правила проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнения инвентаризационных ведомостей.

Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.

Тема 10. Процесс стимулирования сбыта гостиничного продукта

Тарифы на номера. Опубликованные и корпоративные цены. Системы скидок. Виды расчетов и правила расчета оплаты за проживание.

Реклама гостиничного продукта. Основные задачи рекламной продукции. Реклама гостиничных услуг. Виды рекламной продукции: внутренняя, наружная, внешняя. Электронное представительство отеля (сайт). Продвижение рекламы гостиничного предприятия. Выставочные мероприятия. Процесс разработки рекламной программы гостиничного продукта. PR-деятельность в гостиничном бизнесе.

6. ФОРМА ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

По результатам прохождения учебной практики обучающиеся представляют портфолио.

Портфолио – это способ представления, накопления и оценки практических заданий студентов выполняемых в период практики, содержание которых определяется данной программой. Примерная структура портфолио представлена в приложении 1.

По содержанию и объему портфолио должно соответствовать требованиям программы. Образец титульного листа помещен в приложении 2. Объем – 15-20 страниц печатного текста.

Структура портфолио: титульный лист (приложение 2), содержание, текстовая часть – выполненные задания практики, выводы, приложение (копии документов). В текстовой части выделяются разделы в соответствии с программой практики. Используемые в портфолио показатели деятельности организации (предприятия) следует оформить в виде таблиц, которые должны иметь заголовки и нумерацию. Для наглядности можно использовать графики и диаграммы, которые включаются в текст как рисунки с заголовками и сквозной нумерацией. Под таблицами и рисунками необходимо сделать вывод с объяснением причин динамики показателей. Копии документов, используемых в отчете, оформляются приложениями, на которые делаются ссылки в тексте.

Текстовая часть выполняется на стандартных листах формата А 4, поля: правое – 1,6см., левое – 2,5 см., верхнее – 2 см, нижнее – 2,5 см. Шрифт – 16, через 1 интервал, страницы нумеруются вверху по центру.

В ходе проверки руководитель практики от кафедры рецензирует портфолио и принимает решение о допуске студента к защите. Дата защиты определяется кафедрой.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Текущий контроль

Текущий контроль оценивает ход прохождения учебной практики и проводится в виде собеседования и проверки записей в дневнике практики.

Оценочные средства для текущего контроля

Вопросы при собеседовании

1. Конкурентоспособность гостиничного продукта и организации .
2. Анализ потребителей гостиничного продукта.
3. Процесс бронирования в гостиничном предприятии.
4. Приём, регистрации и размещение гостей.
5. Договорные отношения с контрагентами гостиничного предприятия.
6. Расчет и выписка гостей.
7. Организация уборочных работ.

8. . Предоставление услуги питания в номерах.
9. Организация учета оборудования и инвентаря гостиниц.
10. Процесс стимулирования сбыта гостиничного продукта.

7. 2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация обеспечивает оценивание окончательных результатов прохождения практики.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения практики

№ п/п	Темы (разделы) практики, обеспечивающие этапы формирования компетенций	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования (З, У, Н/О)	Наименование оценочного средства
1	Конкурентоспособность гостиничного продукта и организации	ОК1-9	1 раздел портфолио
2	Анализ потребителей гостиничного продукта	ПК 1.1.-4.4	2 раздел портфолио
3	Процесс бронирования в гостиничном предприятии	ПК 4.1.-4.4	3 раздел портфолио
4	Приём, регистрации и размещение гостей	ПК 2.1-4.4	4 раздел портфолио
5	Договорные отношения с контрагентами гостиничного предприятия	ПК 2.1.-2.6	5 раздел портфолио
6	Расчет и выписка гостей	ПК 1.1.-4.4	6 раздел портфолио
7	Организация уборочных работ	ПК 1.1.-4.4	7 раздел портфолио
8	Предоставление услуги питания в номерах	ПК 3.1 – 3.4	8 раздел портфолио
9	Организация учета оборудования и инвентаря гостиниц	ПК 3.1 – 3.4	9 раздел портфолио
10	Процесс стимулирования сбыта	ПК 4.1 – 4.4	10 раздел портфолио

	гостиничного продукта		
--	-----------------------	--	--

7.2.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Шкала оценивания

Результаты обучения	Код формируемой компетенции	Шкала оценивания			
		<i>отлично</i>	<i>хорошо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>неудовлетворительно</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
<i>знает:</i> о выбранной профессии;	ОК 1	Критерии оценки знаний			
- основные методы организации учебной деятельности;	ОК 2	знания всесторонние и глубокие, в рамках материала основной и дополнительной литературы	знания уверенные, в рамках материала основной и дополнительной литературы	знания достаточные (освоена большая часть программы), в рамках материала основной литературы	знания поверхностные, бессистемные,
о методах принятия решений в различных ситуациях;	ОК 3				
о методах поиска, анализа и оценки информации, необходимой в учебной деятельности;	ОК 4				
о способах использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;	ОК 5				
о принципах организации работы коллектива и команды, общения с коллегами, руководством, потребителями;	ОК 6				
о лидерских качествах;	ОК 7				
о методах самообразования и саморазвития;	ОК 8				
об основных тенденциях технологического развития в профессиональной деятельности;	ОК 9				
- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;	ПК 1.1				

<ul style="list-style-type: none"> – виды документации по бронированию гостиничных услуг; – правила заполнения заявок на бронирование для различных групп потребителей; – последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; – способы оплаты за бронирование; – правила аннулирования бронирования; 	ПК 1.2				
<ul style="list-style-type: none"> – правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; – возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования 	ПК 1.3				
<ul style="list-style-type: none"> – организацию службы прием и размещения; – правила приема, регистрации и поселения гостя, групп, корпоративных гостей. 	ПК 2.1.				
<ul style="list-style-type: none"> – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. 	ПК 2.2.				
<ul style="list-style-type: none"> – виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. 	ПК 2.3.				
<ul style="list-style-type: none"> – юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. 	ПК 2.4.				
<ul style="list-style-type: none"> – правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; – виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям. 	ПК 2.5.				
<ul style="list-style-type: none"> – основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. 	ПК 2.6.				

<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; 	ПК 3.1.				
<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 проживающего при порче или утере имущества гостиницы; 	ПК 3.2.				
<ul style="list-style-type: none"> – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; 	ПК 3.3.				
<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. 	ПК 3.4.				

<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; 	ПК 4.1				
<ul style="list-style-type: none"> – особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – о формировании и управлении номенклатурой услуг в гостинице; 	ПК 4.2 -				
<ul style="list-style-type: none"> – о состоянии и перспективах развития рынка гостиничных услуг; – о видах конкурентных преимуществ гостиничных предприятий; 	ПК 4.3				
<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. 	ПК 4.4				
<i>умеет:</i>		Критерии оценки умений			
проявлять устойчивый интерес к выбранной профессии;	ОК 1	свободно и самостоятельно демонстрирует умения, предусмотренные программой, применяя творческий подход	свободно и самостоятельно демонстрирует умения, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам	демонстрирует умения, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам, прибегая к помощи	не показывает необходимых умений в большей части заданий
организовывать учебную деятельность и оценивать ее результаты	ОК 2				
принимать решения в различных ситуациях	ОК 3				
осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой в учебной деятельности	ОК 4				
применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	ОК 5				
владеет навыками работы в коллективе с учетом распределения обязанностей и иерархической структуры	ОК 6				
принимать решения в различных учебных ситуациях	ОК 7				

самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития	ОК 8				
использовать базовые знания в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	ОК 9				
организовывать рабочее место службы бронирования	ПК 1.1				
– оформлять различные виды документов по бронированию услуг; – аннулировать бронирование; – вести учет и хранение отчетных данных; принимать оплату за бронирование	ПК 1.2				
– владеть технологией ведения телефонных переговоров; – консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; – использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	ПК 1.3				
регистрировать гостей (VIP-гостей, групп корпоративных гостей, иностранных граждан)	ПК 2.1.				
информировать потребителей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	ПК 2.2				
готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентами и иными сторонними организациями	ПК 2.3				
контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	ПК 2.4				
оформлять и подготавливать счета гостя и производить расчеты с ними	ПК 2.5				

<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 	ПК 2.6				
<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 	ПК 3.1				
<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 	ПК 3.2				
<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 	ПК 3.3				

предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих	ПК 3.4				
– выявлять, анализировать спрос на гостиничные услуги; - проводить сегментацию рынка потребителей	ПК 4.1				
– разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; – оценивать эффективность сбытовой политики	ПК 4.2				
проводить сегментирование и позиционирование гостиничных предприятий	ПК 4.3				
– выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; - формулировать содержание рекламных материалов; – собирать и анализировать информацию о ценах	ПК 4.4				
<i>владеет /имеет опыт:</i>		Критерии оценки навыков / опыта			
приобретения информации о выбранной профессии	ОК 1	свободно и самостоятельно выполняет задания, предусмотренные программой, применяя творческий подход	свободно и самостоятельно выполняет задания, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам	выполняет задания, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам, прибегая к помощи	не справляется с большей частью заданий
организации учебной деятельности	ОК 2				
принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях	ОК 3				
самостоятельного поиска, анализа и оценки информации с учетом профессионального и личностного развития	ОК 4				
самостоятельно использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	ОК 5				
применять на практике принципы организации работы коллектива и команды, правила общения с коллегами, руководством, потребителями	ОК 6				
реализации ответственности в различных учебных ситуациях	ОК 7				

заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	ОК 8				
ориентации в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	ОК 9				
приема заказов на бронирование от потребителей	ПК 1.1				
навыками выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения	ПК 1.2				
навыками информирования потребителя о бронировании	ПК 1.3				
навыками приёма, регистрации и размещения гостей	ПК 2.1.				
навыками предоставления информации гостям об услугах в гостинице	ПК 2.2				
участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	ПК 2.3				
контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	ПК 2.4				
навыками подготовки счетов и организации отъезда гостей	ПК 2.5.				
навыками проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены	ПК 2.6				
навыками организации и контроля работы персонала хозяйственной службы	ПК 3.1				
навыками предоставления услуги питания в номерах	ПК 3.2				
навыками оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы	ПК 3.3				
– навыками заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; навыками заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей	ПК 3.4				
владения методами изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта	ПК 4.1				

разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	ПК 4.2				
выявления конкурентоспособности методами оценки конкурентных преимуществ гостиничного продукта и организации	ПК 4.3				
участия в разработке комплекса маркетинговых мероприятий	ПК 4.4				

7.2.3. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по учебной практике является зачет с оценкой.

Портфолио представляется студентом на кафедру для проверки не позднее, чем за три дня до окончания практики, где каждое задание оценивается по бальной шкале: 60 – 70 баллов соответствует оценке «удовлетворительно», 70 – 85 баллов – «хорошо», 86 – 100 баллов – «отлично». По итогам дифференцированного зачета выставляется оценка по шкале порядка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценочный лист заданий портфолио представлен в приложении 3.

Студент защищает портфолио при проведении зачета. Защита может сопровождаться презентацией, выступление студента с докладом на научно-практической студенческой конференции может учитываться как защита.

Оценка защиты проставляется в ведомость и зачетную книжку. Общая оценка за практику определяет комиссия с учетом оценки работы студента на практике, степени выполнения программы практики, качества составления портфолио, а также результатов защиты.

Перечень проверяемых компетенций: ОК-1-9, ПК-1.1 – 1.3, ПК-2.1 – 2.6, ПК-3.1 – 3.4., ПК-4.1.- 4.4.

Задания к выполнению портфолио

Тема 1. Конкурентоспособность гостиничного продукта и организации

1. Исследовать позиции гостиничных продуктов на рынке гостиничных услуг г. Читы: дифференцирование гостиничного продукта гостиниц г. Читы. по местоположению, по исторической ценности здания, по состоянию материально-технической базы, по классу обслуживания и

спектру услуг, по персоналу, по качеству питания, по программе поощрения постоянных гостей, по торговой марке или имиджу.

Тема 2. Анализ потребителей гостиничного продукта

1. Используя методику сегментации потребителей по их поведению на рынке, выделить сегменты потребителей гостиничных услуг по культурно-географическими, социально-экономическими, психоповеденческими и демографическими критериями.

2. Используя методику сегментации рынка гостиничных услуг, рассмотреть ассортимент гостиничных услуг трех предприятий г. Читы.

3. Определить выбор целевого рынка (рынков) для одной из гостиниц г. Читы.

Тема 3. Процесс бронирования в гостиничном предприятии

1. Изучить должностные инструкции персонала данной службы.

2. Составить проект оборудования службы бронирования техническими средствами (факс, телекс, компьютер, ксерокс и т. д.).

3. Рассмотреть работу операторов телефонной связи.

4. Составить кодекс профессиональной этики работников службы бронирования в различных ситуациях.

5. Изучить правила бронирования.

6. Подготовить сообщение о способах и технологиях резервирования.

7. Представить последовательность интернет-бронирования посредством различных систем: корпоративная сеть бронирования; собственная Интернет-страница; подключение к глобальной или альтернативной системе Интернет-бронирования.

8. Составить и решить задачи по организации подтвержденного резервирования, бронирования с контрагентами, аннуляции брони.

9. Заполнить последовательно документы на бронирование (различные виды заявок, шахматка, документы на оплату бронирования), используя правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.

10. Составить сообщение о видах оплаты бронирования.

11. Составить отчет по бронированию.

12. Представить информацию о бронирования другим службам отеля.

13. Включить оплату за бронирование в счет гостя и кассовый отчет службы регистрации гостей.

Тема 4. Приём, регистрации и размещение гостей

1. Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц, при приеме, регистрации и размещении гостей.
2. Осуществить регистрацию гостей. Заполнить карту движения номерного фонда, оформить документы гостю и журнал регистрации гостей.
3. Рассмотреть юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей, граждан СНГ граждан России.
4. Осуществить сопровождение клиента в номер, поселение гостя в номер. Ознакомить гостя с правилами пользования номером. Разработать макет папки с информационными материалами, хранящимися в номере.
5. Составить правила общения персонала с клиентами отеля.
6. Изучить основные правила обслуживания клиентов в условиях разнообразного культурного окружения.

Тема 5. Договорные отношения с контрагентами гостиничного предприятия

1. Составить сообщение об отношениях с контрагентами гостиничного предприятия.
2. Рассмотреть виды соглашений (договоров) с контрагентами.
3. Разработать содержание договоров с контрагентами, условия предоставления гостиничных услуг.
4. Составить правила поведения при переговорах.
5. Подготовить проект договора с контрагентом, представить порядок его согласования и подписания.

Тема 6. Расчет и выписка гостей

1. Проанализировать тарифы на номера трех гостиниц г. Читы.
2. Разработать и обосновать систему скидок в одной из выбранных гостиниц.
3. Рассмотреть виды расчетов с проживающими.
4. Составить задачи и произвести окончательный расчет гостя.
5. Рассмотреть правила выполнения обязанностей ночного портье.
6. Осуществить проверку счетов, составить кассовый отчет.
7. Оформить документы и передачу дел по окончании смены.

Тема 8. Составление и поддержка информационной базы данных

1. Изучить автоматизированную базу данных «1С Отель».
2. Охарактеризовать виды документации информационной базы данных (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).
3. Используя правила составления и обработки информации в программе «1С Отель», внести данные о заезде гостей, о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

4. Составить в программе отчет по заданным параметрам.

Тема 7. Организация уборочных работ

1. Составить должностные обязанности сотрудников хозяйственной службы (на выбор).
2. Составить технологическую цепочку подготовки горничной к работе, получения задания на уборку.
3. Укомплектовать рабочую тележку горничной, уборочными механизмами, инвентарем, моющими средствами.
4. Составить характеристику моющих средств, указать нормы расхода хозяйственных материалов и требования к их рациональному использованию.
5. Осуществить раскладку в номере санитарно-гигиенических принадлежностей.
6. Осуществить различные виды уборки в номере: текущую ежедневную, генеральную, уборку забронированных номеров, экспресс-уборку.
7. Разработать внутрифирменный «Стандарт чистоты».
8. Включить в «Стандарт чистоты» требования к технике безопасности при пользовании уборочными механизмами и инвентарем; производственной санитарии и гигиене.
9. Продемонстрировать способы защиты от электротравм и действия работников при возникновении опасности возгорания.

Тема 8. Предоставление услуги питания в номерах

1. Составить должностные обязанности работников службы room - service (на выбор менеджера службы room - service, супервайзеров мини-бара и службы room - service, сотрудников мини-бара, официантов отдела room - service).
2. Составить сообщение о видах мини-баров и ассортименте их продукции.
3. Осуществить расчет за использованную продукцию из мини-бара.
4. Составить меню завтраков – континентальный, английский, русский, традиционный, американский.
5. Осуществить обслуживание room - service в следующей последовательности: оформление заявки, получение заказа на кухне, сервировка, доставка заказа в номер, обслуживание гостей в номере, расчет с проживающими, сбор использованной посуды.
6. Составить сообщение о видах сервировочных тележек (тележки с держателями бутылок, нагревающими поверхностями, мармитами, термоконтнерами, специальными блюдами для сервировки с элементами охлаждения).

7. Составить инструктаж о технике безопасности при пользовании оборудования и производственной санитарии и гигиене.

Тема 9. Организация учета оборудования и инвентаря гостиниц

1. Составить характеристику номерного фонда гостиницы г. Читы (на выбор): нормы площади, оборудование, требования к интерьеру.

2. Разработать раздел должностной инструкции работников хозяйственной службы об обеспечении ими сохранности оборудования и инвентаря номеров.

3. Оформить документацию по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

4. Провести инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей.

5. Составить акт на утерянную (испорченную) гостиничную собственность.

6. Заполнить акт на проживающего при порче или утере имущества гостиницы и внести его в счет гостя.

Тема 10. Процесс стимулирования сбыта гостиничного продукта

1. Провести исследование процесса стимулирования сбыта гостиничного продукта (на выбор) по направлениям:

– Тарифы на номера. Опубликованные и корпоративные цены. Системы скидок. Виды расчетов с проживающими.

– Реклама гостиничного продукта. Основные задачи рекламной продукции. Реклама гостиничных услуг.

– Виды рекламной продукции: внутренняя, наружная, внешняя.

2. Составить сообщение на темы: «Процесс разработки рекламной программы гостиничного продукта», «PR-деятельность в гостиничном бизнесе».

7.2.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики – зачет с оценкой и имеет целью – определить степень достижения планируемых результатов.

Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности обучающихся по данной форме контроля оцениваются по балльной шкале на основании защиты отчета по практике и/или индивидуального задания по результатам защиты.

Обучающиеся в течение 10 дней по окончании практики должны представить на проверку руководителю портфолио по практике. Руководитель в течение 5 дней проводит его проверку. Руководитель может вернуть портфолио для доработки в соответствии с замечаниями. Руководитель организует защиту портфолио обучающихся с участием преподавателей кафедры. По результатам защиты портфолио обучающемуся выставляется зачет с оценкой.

8. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

8.1. Основная учебная литература

1. Елисеева Т. И., Косолапов А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие. – М.: КРОНУС, 2010. – 200 с.

2. Кусков А. С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А. С. Кусков – М. : «Дашков и К°», 2009. – 328 с.

3. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.

8.3. Дополнительная учебная литература

1. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.

2. Джум Т. А. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с.

4. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 880 с.

8.3. Нормативные документы

1. «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными

- организациями» / Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] <http://nordoc.ru>
2. ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг (вступил в действие 2015-01-01) [электронный ресурс] <http://www.docipedia.ru/document/5279197>
3. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. (18.01.2017) М.: Стандартинформ, 2017 . - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] <http://nordoc.ru>
4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации / Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации 19 декабря 2015 г. № 490. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] <http://nordoc.ru>

8.4. Ресурсы сети «Интернет»

1. Все гостиницы России [электронный ресурс]. – режим доступа <http://www.all-hotels.ru>;
2. Официальный сайт Все о туризме: туристическая библиотека. [электронный ресурс] <http://tourlib.net/>
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [электронный ресурс] http://window.edu.ru/window/library?p_rubr=2.2.76.6
4. Электронный журнал «Гостиница и ресторан: БИЗНЕС И УПРАВЛЕНИЕ» [электронный ресурс] <http://www.hospitality.ru>
5. Портал гостиничного бизнеса Hotelline [электронный ресурс] <http://hotelline.ru>
6. Бизнес-энциклопедия: стандарты и качество отеля. [электронный ресурс] <http://handbooks.ru/handbook>.

9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Под информационными технологиями понимается использование компьютерной техники и систем связи для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации.

Технология	Краткая характеристика	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
<i>Круглый стол</i>	<i>Позволяет включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса,</i>	<i>Power Point, Правовые</i>

	<i>проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.</i>	<i>информационные системы</i>
<i>Автоматизированное взаимодействие с обучающимися</i>	<i>Использование возможностей социальных сетей для передачи информации обучающимся; проверка индивидуальных заданий и консультирование посредством e-mail.</i>	<i>Сеть Интернет, Социальные сети</i>

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

№ и наименование аудитории	Перечень основного оборудования
Аудитории для проведения лекционных занятий	
103 аудитория	<p>Рассчитана на 30 посадочных мест, оборудована специализированной мебелью.</p> <p>Имеется 10 рабочих мест, оборудованных компьютерами.</p> <p>В аудитории осуществляется регулярное использование мультимедийного оборудования.</p>
Аудитории для проведения практических/семинарских/лабораторных занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации	
115 аудитория	<p>Рассчитана на 30 посадочных мест, оборудована специализированной мебелью.</p> <p>Имеется стойка ресепшен, стенды с учебной информацией.</p> <p>В аудитории осуществляется регулярное использование мультимедийного оборудования.</p>
Учебный кабинет «Гостиничный номер»	<p>Рассчитан на 15 посадочных мест, оборудован гостиничной мебелью и инвентарем.</p>
Помещения для самостоятельной работы	
103 аудитория	<p>Рассчитана на 30 посадочных мест, оборудована специализированной мебелью.</p> <p>В аудитории осуществляется регулярное использование мультимедийного оборудования.</p>
Помещения для групповых и индивидуальных консультаций	
102 (кафедра сервиса и туризма)	<p>Располагает оборудованием, необходимым для обеспечения учебного процесса.</p> <p>Кабинет оснащен удобной и практичной офисной мебелью: книжными шкафами, компьютерным и письменными столами, офисными стульями.</p> <p>Библиографический фонд кабинета представлен учебной, методической, научно-практической,</p>

	монографической литературой по дисциплинам кафедры. Для практических занятий приобретаются практикумы, учебники, в т. ч. электронные учебники.
--	--

Требования к организации / предприятию как базе практики.

Практика проводится в учебном комплексе ЗИП СибУПК, на базовой кафедре отеля «Монблан». Предусмотрены учебные экскурсии в организации деятельность которых отражает специфику подготовки обучающихся в области профессиональной деятельности: гостиничные предприятия; специализированные предприятия размещения; иные предприятия, предоставляющие услуги размещения населению.

Приложение 1

Рекомендуемая структура портфолио по учебной практике

<i>№ n\n</i>	<i>Наименование разделов отчет</i>
1.	2
2.	Конкурентоспособность гостиничного продукта и организации
3.	Анализ потребителей гостиничного продукта
4.	Процесс бронирования в гостиничном предприятии
5.	Приём, регистрации и размещение гостей
6.	Договорные отношения с контрагентами гостиничного предприятия
7.	Расчет и выписка гостей
8.	Организация уборочных работ
9.	Предоставление услуги питания в номерах
10.	Организация учета оборудования и инвентаря гостиниц
11.	Процесс стимулирования сбыта гостиничного продукта



**Частное образовательное учреждение
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации**

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

**ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

Кафедра _____

ПОРТФОЛИО ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Студент (ка) _____ курса

(Фамилия И.О.)

(группа, шифр)

Руководитель практики _____

(должность, ученое звание, ученая степень)

(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты _____

Дата защиты _____

Подпись И.О. Фамилия руководителя

Чита
20____

Оценочный лист портфолио (4 семестр)

Темы	Задания	Оценка
Конкурентоспособность гостиничного продукта и организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Библиографический список нормативных документов (10) 2. Блок-схема «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» 3. Конспект статьи на тему «Современные направления гостиничных предприятий в РФ» 4. Сравнительная таблица конкурентных преимуществ гостиниц г. Читы 	
Анализ потребителей гостиничного продукта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить 10 отзывов о гостинице г. Читы (интернет-ресурс) и составить таблицу: «Сегментация потребителей гостиничных услуг» по 5 выбранным критериям. 2. Сделать выводы. 3. Проиллюстрировать выводы диаграммами. 	
Процесс бронирования в гостиничном предприятии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сделать конспект: «Правила бронирования в гостинице (по выбору)» 2. Составить схему бронирования «Каналы бронирования в гостинице (по выбору)» 3. Решить задачу: рассчитать стоимость бронирования и проживания в номере люкс на 5 дней в гостинице (по выбору) 	
Приём, регистрации и размещение гостей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Составить таблицу «Характеристика номерного фонда в туристическом комплексе «Алханай» 2. Проиллюстрировать схему диаграммами, сделать выводы. 	
Организация питания туристов в ТК «Алханай»	<ol style="list-style-type: none"> 3. Составить таблицу «Характеристика предприятий питания в ТК «Алханай» 1. Проиллюстрировать схему диаграммами, сделать выводы 	
Предоставление дополнительных услуг в ТК «Алханай»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Составить схему и описать зоны комплекса 2. Составить схему технологического процесса предоставления услуги «Экскурсия в ПК «Алханай»» 	
Организация уборочных работ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отработать технологию уборки номера ЗИП Сиб УПК 	

Оценочный лист портфолио (6 семестр)

Темы	Задания	Оценка
Виды гостиничных предприятий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вид средств размещения (конспект, схема) 2. Виды гостиниц по целевому назначению (конспект, схема) 3. Конспект статьи на тему «Новый вид гостиничного предприятия» 4. Таблица «Уровень комфортности предприятий г. Читы» (не менее 10 гостиниц). Сделать выводы. 	
Характеристика гостиницы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Составить кластер «Характеристика гостиницы» (не менее 6 позиций) 2. Составить таблицу «Методы характеристики гостиницы» 	
Виды обслуживания в гостиничном предприятии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Рассмотреть услуги отеля «Монблан», сгруппировать их в таблицу по различным критериям. 2. Составить не менее 3-х схем технологии предоставления различных услуг. 	
Анализ потребителей гостиничного предприятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды потребителей гостиничного предприятия (конспект) 2. Проанализировать потребителей гостиницы (делового назначения, санатория, курортного отеля) на выбор. Анализ представить в таблице. Сделать выводы. 	
Расчет и выписка гостей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Составить схему «Технология расчета с проживающими в отеле». 2. Рассчитать доход выбранного Вами отеля за месяц, предположив коэффициент загрузки. 	
Общая оценка		

Учебно-программное издание

Андреева Светлана Викторовна
Сурикова Татьяна Викторовна

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

специальность 43.02.11 *Гостиничный сервис*

Квалификация: менеджер

В АВТОРСКОЙ РЕДАКЦИИ