

Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО  
Директор Колледжа ПсковГУ

  
\_\_\_\_\_  
В.В. Однобоков  
« 28 » 06 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
международной деятельности

  
\_\_\_\_\_  
М.Ю. Макотаева  
« 28 » 06 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональным модулям

ПМ 01

Бронирование гостиничных услуг

ПМ 02

Прием, размещение и выписка гостей

ПМ 03

Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ПМ 04

Продажа гостиничного продукта

ПМ 05

Выполнение работ по профессии «Горничная»

Для специальности  
43.02.11 Гостиничный сервис

Очная форма обучения

Квалификация выпускника менеджер

Псков  
2016

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании  
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии



Е.Ю. Бойкова

15 июня 2016 г.

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

## **1.1. Область применения программы преддипломной практики**

Программа преддипломной практики является составной частью ОПОПССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Преддипломная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОВД 5.2.1. Бронирование гостиничных услуг

ОВД 5.2.2. Прием, размещение и выписка гостей

ОВД 5.2.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ОВД 5.2.4. Продажи гостиничного продукта

ОВД 5.2.5. Выполнение работ по профессии «Горничная»

## **1.2. Цели и задачи преддипломной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности**

Задачей практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис является формирование профессиональных компетенций в области профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения и их использование в процессе самостоятельной профессиональной деятельности, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений,

формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессиональных модулей ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ 04 Продажи гостиничного продукта, ПМ 05 Выполнение работ по профессии «Горничная», предусмотренных ФГОС СПО.

В основу практического обучения заложено сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся.

В ходе освоения программы преддипломной практики обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах гостиницы;
- участия в заключении договор в оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;
- участия в маркетинговых исследованиях.

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;

- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP – гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

**знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиниц;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- 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;
- 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;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- 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 на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- 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
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
- состояние перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;

- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.



## Результаты освоения преддипломной практики

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

### **1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики**

- всего – 4 недели , 144 часа

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Тематический план преддипломной практики

№ п/п	Наименование тем	Кол-во часов практики
1	Тема 1. Знакомство с деятельностью предприятия	6
2	Тема 2. Сбор финансово-экономической информации в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием	66
3	Тема 3. Систематизация собранного материала в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием	66
4	Тема 4. Анализ собранного материала в соответствии с тематикой ВКР	6
<b>Всего:</b>		<b>144</b>

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

### 2.2. Содержание преддипломной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол-во час.	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Изучить структуру предприятия и основные направления деятельности, его основные продукты и услуги, клиентскую базу. Оформить в таблицу, дать общую характеристику.	Тема 1 Изучение структуры предприятия и используемых технологий для предоставления гостиничных услуг, изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность гостиничного предприятия; изучение работы различных разделов гостиничного предприятия. Изучить уставные документы – Свидетельство о регистрации, Устав предприятия, Положение о персонале и т.д.	6	ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 9.	ПК.1.1 ПК.1.2 ПК 3.1. ПК 3.2.
2	Представить результаты изучения системы информационного обеспечения процесса управления	Тема 2 Выполнение индивидуального задания научного руководителя в соответствии с выбранной и утвержденной темой выпускной квалификационной работы;		ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ОК 9	ПК 3.2. ПК 3.4.

	<p>деятельностью хозяйствующего субъекта гостиничного дела, особенности документооборота, организации учета и отчетности.</p>	<p>Тема 2.1 Изучение экономических показателей деятельности предприятия: номенклатуры услуг, выяснение перспектив работы организации.</p>	22	<p>ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9</p>	<p>ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.5</p>
	<p>Представить расчеты различных показателей по основным направлениям гостиничной деятельности.</p>	<p>Тема 2.2 Обобщение полученных показателей и проведение анализа устойчивости и конкурентоспособности предприятия под руководством руководителя выпускной квалификационной работы</p>	22	<p>ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9</p>	<p>ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4 ПК 4.3 ПК 4.4</p>
		<p>Тема 2.3 Выполнение основных видов деятельности на конкретном предприятии туризма.</p>	22	<p>ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9</p>	<p>ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.7 ПК 3.2 ПК 4.1 ПК 4.3</p>
3	<p>Представить информационный лист индивидуального стиля общения с клиентами гостиничного предприятия и аккумулировать практический материал для выполнения индивидуального задания.</p>	<p>Тема 3.1 Обобщение результатов проведенного анализа,</p>	22	<p>ОК 2. ОК 3. ОК 4.</p>	<p>ПК 3.1. ПК 3.2 ПК 3.4.</p>
		<p>Тема 3.2 Выявление резервов гостиничного предприятия и определение возможных направлений их эффективного использования;</p>	22	<p>ОК 7 ОК 8 ОК 9.</p>	<p>ПК 2.5 ПК 2.6 ПК 3.4 ПК 4.3</p>
		<p>Тема 3.3 Выполнение основных видов деятельности на конкретном гостиничном предприятии;</p>	22	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6</p>	<p>ПК 1.7 ПК 2.4 ПК 2.5</p>
4	<p>Использование информационно-коммуникационных технологий. Оформление отчетно – планирующей документации. Завершение выполнения индивидуального задания по технологическому циклу обслуживания гостей.</p>	<p>Тема 4 Представление руководителю выпускной квалификационной работы первой главы диплома, составление и защита отчета по апробации исследовательского материала по теме ВКР на практике.</p>	6	<p>ОК 1 ОК 4 ОК 5 ОК 7</p>	<p>ПК 1.1- ПК 4.4.</p>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы

##### **Нормативно-правовые акты:**

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2016
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452
15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.1997 №490
16. Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»)
17. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная

постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644

18. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией a/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)

#### **ГОСТы**

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

#### **Основные источники:**

1. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можяева – Москва: Альфа – М, НИЦ – ИНФРА - М, 2016. – 240 с.
2. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для СПО – Москва: Юрайт, 2016. - 247 с.
3. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева – 3 изд. – Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016 – 368 с.(ПО) ISBN:978-5-00091-141-9

#### **Дополнительные источники:**

1. Карнаух Н.Н. Охрана труда. Учебник для СПО - Москва : Юрайт, 2016 . – 336 с.
2. Маркетинг туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
3. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / под общ. ред. А. Л. Гапоненко. – Москва : Юрайт, 2016. – 396 с. – Серия : Профессиональное образование. ISBN 978-5-9916-7066-1
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина /, Москва : Альфа - М.,2013- 303 с.
5. Основы туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-384 с.
6. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.

#### **Ресурсы сети «Интернет»:**

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.

2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

### **3.2. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы преддипломной практики предполагает наличие рабочего места прохождения практики на предприятиях гостиничной индустрии – гостиница, отель, гостинично – ресторанный комплекс, которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществлять профессиональную подготовку по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Умения определять потребности заказчика, оформлять документацию в соответствии с запросами потребителя	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	Умение использовать информационно – коммуникационные технологии по бронированию	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	Умения информировать потребителя о бронировании	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Умения принимать, регистрировать и размещать гостей	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Умения предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Умения оформлять профессиональную документацию	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Умения оформлять профессиональную документацию	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике



ПК 2.5.Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Демонстрация навыков контроля, организации отъезда и проводов гостей	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 3.1.Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Демонстрация навыков работы обслуживающего персонала	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 3.2.Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах	Демонстрация навыков выполнения работ по предоставлению услуги питания в номерах	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.1.Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Умения выявлять спрос на гостиничные услуги.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.2.Формировать спрос и стимулировать сбыт.	Демонстрация навыков формирования спроса гостиничных услуг	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.3.Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Умения анализировать конкурентоспособность гостиничных предприятий	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.4.Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Умения определять потребности гостя, оформлять документацию по обслуживанию гостей	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<p>Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко  
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова  
ООО «София»



директор

О.А. Товстик  
ЗАО гостиница «Октябрьская»



директор

**Аннотация рабочей программы преддипломной практики  
по профессиональным модулям  
ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг  
ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей  
ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  
ПМ 04 Продажа гостиничного продукта  
ПМ 05 Выполнение работ по профессии «Горничная»**

**1. Цель практики:**

Выполнение преддипломной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

**2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:**

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования. Преддипломная практика относится к ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ 04 Продажа гостиничного продукта, ПМ 05 Выполнение работ по профессии «Горничная» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

### **3. Требования к результатам освоения практики:**

**В результате освоения обучающийся должен:**

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP – гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

**знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиниц;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- 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;
- 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;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- 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 на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- 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
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
- состояние перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;

- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

**4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:**  
всего – 4 недели , 144 часа

**5. Семестры:** 4

**6. Основные темы программы практики:**

Раздел 1. Знакомство с деятельностью предприятия.

Раздел 2. Сбор финансово-экономической информации в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием.

Раздел 3. Систематизация собранного материала в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием.

Раздел 4. Анализ собранного материала в соответствии с тематикой ВКР.

**7. Автор:** Л.Р. Кузыченко, преподаватель Колледж ПсковГУ.