

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА ОДЕЖДЫ

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

«30» _____ 06 _____ 2020 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Цикловая комиссия: Общепрофессиональных дисциплин

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: Менеджер

Программа подготовки: Базовая

План учебного процесса

Индекс	Наименование практик (по разделам и видам)	Очное обучение			Заочное обучение		
		Номер семестра	Кол-во недель	Часы	Номер семестра	Кол-во недель	Часы
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА							
ПДП	Производственная практика (преддипломная)	4	4	144			

Санкт-Петербург
2020

Программа практики составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

и на основании учебного плана № 20-02-1-28, 19-02-1-28

Составитель(и): Преподаватель Л.В. Яшнева

(должность, Ф.И.О., подпись)

Председатель цикловой
комиссии:

С.И. Семашкевич

(Ф.И.О. председателя, подпись)

СОГЛАСОВАНИЕ:

Директор колледжа: В.П. Фортуна

(Ф.И.О. директора, подпись)

Методический отдел: С. А. Ястребова

(Ф.И.О. сотрудника отдела, подпись)

1. Место производственной (преддипломной) практики в структуре ПСССЗ

Производственная практика (преддипломная) является завершающим этапом изучения профессионального модуля 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».

2. Цель производственной практики (преддипломной)

Углубление первоначального практического опыта обучающихся, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку их готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы

3. Задачи производственной практики (преддипломной)

- Закрепить и применить теоретические знания, полученные в процессе обучения, при работе на предприятии с гостями и партнерами.
- Закрепить поученный опыт в ходе практик по профессиональным модулям;
- Научиться применять все полученные знания и умения комплексно, в соответствии с требованиями, поставленными задачами;
- Выполнить систематизацию, структурирование поученных опыта и знаний в ходе прохождения ПДП, с целью включения данной информации в выпускную квалификационную работу.

4. Компетенции, формируемые у обучающегося в процессе прохождения производственной практики (преддипломной)

Общекультурные: (ОК)

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

Профессиональные: (ПК)

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 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

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

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

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.

5. В результате прохождения производственной практики (преддипломной) обучающийся должен:

- Иметь практический опыт:
- приема заказов на бронирование от потребителей (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3)
 - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения (ОК 1-9, ПК 1.2-1.3)
 - информирования гостя по бронированию (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3)
 - приема, регистрации и размещения гостей; (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6)
 - предоставления информации гостям об услугах в гостинице (ОК 1-9, ПК 2.1-2.2);
 - участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг (ОК 1-9, ПК 2.3-2.6);
 - контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (ОК 1-9, ПК 2.3-2.6);
 - подготовки счетов и организации отъезда гостей (ОК 1-9, ПК 2.6);
 - проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ОК 1-9, ПК 2.5-2.6)
 - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы (ОК 1-9, ПК 3.1);
 - четкого распределения заданий по уборке номеров среди горничных (ОК 1-9, ПК 3.1);
 - предоставления услуги питания в номерах (ОК 1-9, ПК 3.2)
 - оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы (ОК 1-9, ПК 3.3)
 - изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
 - разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
 - выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4)
 - участия в разработке комплекса маркетинга (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4)
- Уметь:
- организовывать рабочее место (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4);
 - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4);
 - вести учет и хранение отчетных данных (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4);
 - владеть технологией ведения телефонных переговоров (ОК 1-9, ПК 1.1-1.4);
 - аннулировать бронирование (ОК 1-9, ПК 1.1-1.4);
 - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4);
 - осуществлять гарантирование бронирования различными методами (ОК 1-9, ПК 1.1-1.4);
 - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-1.4);
 - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице (ОК 1-9, ПК 2.1-3.4)
 - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями (ОК 1-9, ПК 2.3-2.4);
 - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (ОК 1-9, ПК 1.1-3.4);
 - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - выполнять обязанности ночного портье (ОК 1-9, ПК 2.5-2.6)

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять отчет за обслуживание (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- проводить сегментацию рынка (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- оценивать эффективность сбытовой политики (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- формулировать содержание рекламных материалов (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- собирать и анализировать информацию о ценах (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);

- Знать:
- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4);
 - организацию службы бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
 - виды и способы бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
 - виды заявок по бронированию и действия по ним (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
 - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
 - состав, функции и возможности использования информационных и коммуникационных технологий для приема заказов (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
 - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
 - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
 - правила аннулирования бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
 - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования (ОК 1-9, ПК 1.1-1.3);
 - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - организацию службы приема и размещения (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
 - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6);
- правила работы с информационной базой данных гостиницы (ОК 1-9, ПК 2.1-2.6).
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 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 (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- принципы и технологии организации досуга и отдыха (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- особенности обслуживания room-service (ОК 1-9, ПК 3.3);
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд (ОК 1-9, ПК 3.3);
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- правила обращения с магнитными ключами (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- правила организации хранения ценностей проживающих (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4).

6. Дисциплины (модули, практики) ППССЗ, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг», (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4)

ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей», (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4)

ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4)

ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта», (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4)

ПМ.05 «Выполнение работ по профессии 20063 "Администратор гостиницы"» (ОК 1-9, ПК 1.1-4.4)

7. Форма проведения производственной практики (преддипломной)

Рассредоточенно

Концентрированно

8. Место проведения производственной практики (преддипломной)

- Базами производственной практики (преддипломной) практики являются организации, учреждения и предприятия, ведущие свою деятельность в области туризма

9. Содержание производственной практики (преддипломной)

Наименование и содержание разделов (этапов)	Объем (часы)
Раздел 1. Знакомство с предприятием	20
Ознакомиться с внутренними стандартами и правилами отеля; Изучить документацию, необходимую для повседневной работы	
Раздел 2. Обслуживание гостей	96
Обслуживание гостей в процессе бронирования Обслуживание гостей при приеме, размещении, выписке Обслуживание гостей в процессе проживания Разработка маркетинговых мероприятий по привлечению гостей	
Раздел 3. Подведение итогов практики	20
Сбор и анализ материалов для выпускной квалификационной работы Подготовка отчета и материалов для ВКР	
Текущий контроль (собеседование по разделам)	6
Промежуточная аттестация (зачет)	2
ВСЕГО:	144

10. Формы отчетности по производственной практике (преддипломной)

Отчет о практике, дневник практиканта, аттестационный лист, отзыв руководителя практики, презентация по материалам практики. Результаты пройденной практики представляются в виде презентации и её защиты и папки с отчетом.

Отчёт обучающимися выполняется индивидуально, объемом не менее 20 листов и сдается в последний день практики.

11. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций по результатам прохождения производственной практики (преддипломной)

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
86 - 100	5 (отлично)	Обучающийся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы полностью соответствуют программе практики и имеют практическую ценность; индивидуальное задание выполнено полностью и на высоком уровне, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающийся дал полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области.
75 – 85	4 (хорошо)	Обучающийся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, содержат стандартные выводы и рекомендации практиканта; индивидуальное задание выполнено, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающийся дал полный ответ, основанный на проработке всех обязательных источников

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
		информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный.
61 – 74		Обучающийся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, содержат стандартные выводы и рекомендации практиканта; индивидуальное задание в целом выполнено с несущественными ошибками, получены положительные аттестационный лист и отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют несущественные ошибки. В процессе защиты отчета обучающийся дал стандартный ответ, в целом качественный, основанный на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Обучающийся соблюдал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, собственные выводы и рекомендации практиканта по итогам практики отсутствуют; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками, получены удовлетворительные аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные несущественные ошибки. В процессе защиты отчета обучающийся дал ответ с существенными ошибками или пробелами в знаниях по некоторым разделам практики. Демонстрирует понимание содержания практики в целом, без углубления в детали.
40 – 50		Обучающийся нарушал сроки прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики, собственные выводы и рекомендации практиканта по итогам практики отсутствуют; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками, получены удовлетворительные аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные существенные ошибки. В процессе защиты отчета обучающийся продемонстрировал слабое понимание сущности практической деятельности, допустил существенные ошибки или пробелы в ответах сразу по нескольким разделам программы практики, незнание (путаницу) важных терминов.
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Обучающийся систематически нарушал сроки прохождения практики; не смог справиться с практической частью индивидуального задания; отчетные материалы частично не соответствуют программе практики; получен неудовлетворительный аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; качество оформления отчета и (или) презентации не соответствуют требованиям. В процессе защиты отчета обучающийся продемонстрировал неспособность ответить на вопрос без помощи преподавателя, незнание значительной части принципиально важных практических элементов, многочисленные существенные ошибки.
1 – 16		Обучающийся систематически нарушал сроки прохождения практики; не смог справиться с индивидуальным заданием; отчетные материалы не соответствуют программе практики; получен неудовлетворительный аттестационный лист и (или) отзыв от предприятия; отчет к защите не представлен.
0		Обучающийся практику не проходил.

12. Учебная литература и другие информационные источники

а) Основная учебная литература

- Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72410.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
- Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) Дополнительная учебная литература

1. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л.. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / . — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

в) Методическое обеспечение учебной практики

1. Оформление отчетов по практике, курсовых и выпускных квалификационных работ [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Яшнева Л. В. — СПб.: СПбГУПТД, 2019.— 30 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019266

г) Официальные справочно-библиографические и периодические издания

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
2. компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>
3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс], URL: <https://www.russiatourism.ru/>
4. «ProHotel.ru» портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс], URL: <http://spb.prohotel.ru/>
5. «Гостиничный бизнес в России» [Электронный ресурс], URL: <http://turgostinica.ru/>

13. Демонстрационные и раздаточные материалы

- Задание на преддипломную практику;
- Бланки документов для заполнения;

14. Материально-техническое и программное обеспечение производственной практики (преддипломной)

Практика проводится на предприятиях, в учреждениях (организациях) различных форм собственности и правового статуса, количественных параметров, предоставляющих услуги гостиничного сервиса. С ними заключается договор о сотрудничестве, утверждается использование необходимой материальной базы и технического оснащения.

15. Обязанности обучающегося во время прохождения производственной практики (преддипломной)

Обучающийся обязан соблюдать правила техники безопасности и охраны труда, правила внутреннего распорядка, вести и своевременно представлять необходимую документацию по выполнению программы практики, собрать материалы для подготовки выпускной квалификационной работы.

16. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки практического опыта умений и знаний, характеризующие этапы формирования компетенций по результатам прохождения производственной практики (преддипломной)

№ п/п	Формулировка вопроса (задания, оценочного материала)
1	Основы организации рабочего места
23	Дайте характеристику специальному оборудованию и оснащению гостиниц, сопровождающим АСУ гостиничным процессом; технологическому оборудованию, программному обеспечению процесса приема и размещения гостей в гостиницу
4	Опишите подготовку номерного фонда к заезду, контроль готовности номера
5	Опишите правила работы с вещами, забытыми гостями в гостинице
6	Опишите порядок выписки из гостиницы

№ п/п	Формулировка вопроса (задания, оценочного материала)
7	Какие организационно-управленческие изменения можно предложить для повышения эффективности предприятия?
8	Основы организации рабочего места супервайзера
9	Дайте характеристику специальному оборудованию и оснащению гостиниц, сопровождающим АСУ гостиничным процессом; технологическому оборудованию, программному обеспечению процесса обслуживания гостей в гостинице
10	Опишите оформление и комплектацию сервировочной тележки
11	Опишите технология захода в номер
12	Опишите ведение учета в гостинице
13	Основы организации рабочего места специалиста по маркетингу
14	Проанализируйте выбор средств распространения рекламы
15	Опишите системы продвижения гостиничных услуг
16	Опишите методы проведения сегментации рынка
17	Основы организации рабочего места специалиста по бронированию
18	Дайте характеристику специальному оборудованию и оснащению гостиниц, сопровождающим АСУ гостиничным процессом; технологическому оборудованию, программному обеспечению процесса бронирования
19	Проанализируйте соответствие выбора форм бронирования
20	Проанализируйте выбор форм и методов информирования гостей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
21	Проанализируйте составление и обработку необходимой документации при процессе бронирования
22	Дайте характеристику порядку регистрации туристских групп
23	Дайте характеристику порядку продажи номеров гостям без предварительного резервирования;
24	Проанализируйте заключение договоров с турфирмами, компаниями, организациями и фирмами на предоставление гостиничных услуг
25	Проанализируйте порядок регистрации документов и учет граждан РФ; иностранных граждан, порядок осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ
26	Проанализируйте операции по проведению расчетов с гостями, организации отъезда и проводов гостей
27	Проанализируйте выполнение рабочих процессов
28	Дайте характеристику специальному оборудованию и оснащению гостиниц, сопровождающим АСУ гостиничным процессом; технологическому оборудованию, программному обеспечению процесса обслуживания
29	Проанализируйте работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
30	Проанализируйте выбор форм и методов информирования гостей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
31	Проанализируйте составление и обработку необходимой документации при процессе обслуживания
32	Основы освоение методики разработки системы продвижения гостиничных услуг
33	Дайте характеристику специальному оборудованию и оснащению гостиниц, сопровождающим АСУ гостиничным процессом; технологическому оборудованию, программному обеспечению процесса продаж
34	Проанализируйте обоснованность выбора средства распространения рекламы
35	Проанализируйте объективность анализа потребностей потребителей гостиничного продукта
36	Проанализируйте правильность выявления конкурентных преимуществ гостиницы
37	Основы организации рабочего места портье
38	Дайте характеристику специальному оборудованию и оснащению гостиниц, сопровождающим АСУ гостиничным процессом; технологическому оборудованию, программному обеспечению процесса размещения гостей
39	Проанализируйте процесс оформления индивидуального гостя
40	Проанализируйте выбор форм и методов информирования гостей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
41	Проанализируйте составление и обработку необходимой документации при процессе выселения
42	Какие предложения Вы можете сделать по усовершенствованию работы гостиницы

17. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания практического опыта, умений и знаний, характеризующих этапы формирования компетенций по результатам прохождения производственной практики (по профилю специальности)

- **Форма проведения промежуточной аттестации по практике**

устная письменная компьютерное тестирование иная*

- **Особенности проведения зачета по практике**

Время на защиту отчёта по практике отводится не более 10 минут, в течение которых обучающийся при помощи презентации должен рассказать о проделанной работе и о конечном результате. При подготовке к ответу нельзя пользоваться сетями интернет и справочными материалами. Оценка выставляется после защиты.