

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края
«Армавирский механико-технологический техникум»

**ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2021

Согласовано:

Руководитель

И.П. Макеева В.Н.
И.П. Макеева В.Н.
« 28 » 25 20 21 г.
М.П.

Руководитель

И.П. Олейников Э.В.
И.П. Олейников Э.В.
« 28 » 25 20 21 г.
М.П.

М.П.

Руководитель

И.П. Алашова О.О.
И.П. Алашова О.О.
« 28 » 25 20 21 г.
М.П.

Рассмотрена на заседании педагогического совета
протокол № 9 от 28.05.2021

Программа производственной практики разработана на основе ФГОС СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного в Минюсте РФ 26.12.2016, регистрационный №44974, Приказ Министерства просвещения РФ №390 от 5 августа 2020 г. «О практической подготовке обучающихся», зарегистрированный Минюстом РФ 11.09.2020 № 59778)

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее ГБПОУ КК АМТТ)

Разработчик:

Грищенко О.С. Грищенко О.С., преподаватель ГБПОУ КК АМТТ

Рецензенты:

Макеева В.Н. Макеева В.Н., директор ТА «Mango» квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»

Богачева Анна Алексеевна Богачева Анна Алексеевна, менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А. «Пегас Туристик», квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

Утверждена

Директор государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум»
Пелих А.Л.
« 28 » 25 20 21 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	8
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	10
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	28
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	32

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа производственной практики (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело/43.00.00 Сервис и туризм (базовой подготовки) в части освоения квалификации – специалист по гостеприимству и основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;

Рабочая программа производственной практики может быть использована в профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2 Цели и задачи производственной практики:

Формирование у обучающихся практических профессиональных умений в рамках модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для освоения рабочей профессии, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов в реальных производственных условиях, характерных для соответствующей квалификации и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен иметь практический опыт:

ВПД	Требования к практическому опыту
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	<ul style="list-style-type: none">– разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;– планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	<ul style="list-style-type: none"> – разработка операционных процедур и стандартов службы питания; – планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности работников службы питания
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<ul style="list-style-type: none"> – разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	<ul style="list-style-type: none"> – планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж; – разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – выявление конкурентоспособности гостиничного продукта; – определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен иметь практический опыт в :

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- разработке операционных процедур и стандартов службы питания;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания;
- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и

стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики:

Всего – 540 часов, в том числе:

Практика по профилю специальности:

В рамках освоения ПМ 01 – 72 часа;

В рамках освоения ПМ 02 – 108 часов;

В рамках освоения ПМ 03 – 72 часа;

В рамках освоения ПМ 04 – 72 часа;

В рамках освоения ПМ 05 – 72 часа.

Преддипломная практика – 144 часа.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является сформированность у обучающихся практических профессиональных умений в рамках модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности (ВПД):

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;

необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для

	выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план и содержание производственной практики (по профилю специальности)

3.1.1 Тематический план производственной практики (по профилю специальности)

Код ПК	Код и наименование профессиональных модулей	Количество часов по ППМ	Виды работ	Наименование тем производственной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5	6
ПК 1.1-1.3	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	72	<ul style="list-style-type: none"> - разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. 	<p>Тема 1.1 Техника и технология приема, регистрации и размещения различных категорий гостей</p> <p>Тема 1.2 Техника и технология предоставления информации гостям об услугах в гостинице</p> <p>Тема 1.3. Выполнение процесса участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p> <p>Тема 1.4 Выполнение контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</p> <p>Тема 1.5 Техника и технологический процесс подготовки счетов и организации отъезда гостей</p> <p>Тема 1.6 Техника и технология проведения ночного аудита и передача дел по окончании смены</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>	12
ПК 2.1-2.3	ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	108	<ul style="list-style-type: none"> - разработка операционных процедур и стандартов службы питания; - планирование, организация, 	<p>Тема 2.1. Осуществление и планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания</p>	18

			стимулирование и контроль деятельности работников службы питания		<p>Тема 2.2. Анализ результатов деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Тема 2.3. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами</p> <p>Тема 2.4 Планирование потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания</p> <p>Тема 2.5 Организация и контроль процессов подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания</p> <p>Тема 2.6 выполнение регламентов службы питания</p>	18
					<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p> <p>Тема 3.1. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы</p> <p>Тема 3.2 Техника и технология предоставления различных видов услуг</p> <p>Тема 3.3 Технология оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>	24
					<p>Тема 4.1. Изучение основ маркетинга в гостиничном сервисе</p>	12
ПК 3.1-3.3	ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	72	<ul style="list-style-type: none"> - разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 			
ПК 4.1-4.3	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы	72	<ul style="list-style-type: none"> - планирование, организация, стимулирование и контроль 			

	бронирования и продаж	<p>деятельности работников службы бронирования и продаж;</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявление конкурентоспособности гостиничного продукта; - определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. 	<p>Тема 4.2. Процесс маркетингового исследования в гостиничном сервисе</p> <p>Тема 4.3. Исследование среды маркетинга предприятия гостиничного сервиса</p> <p>Тема 4.4. Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг</p> <p>Тема 4.5. Применение основ маркетинга в гостиничном сервисе</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>	18
ПК 5.1 -5.3	ПМ 05 Выполнение работ по должности порттье	<p>72</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. организация высокоэффективного обслуживания потребителей услуг; участие в решении организационно-стратегических задач 2. создание комфортных условий пребывания в гостиницах и туристских комплексах 3. консультирование потребителей по вопросам оказываемых услуг; 4. осуществление контроля качества предоставляемых услуг; 5. осуществление контроля за размещением потребителей; управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности; 6. рассмотрение претензий и принятие мер по их предотвращению; 7. осуществление контроля за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц и туристских комплексов, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены; 8. пользование современными средствами связи и оргтехникой; использование информационных технологий в профессиональной деятельности. 	<p>Тема 1.1 Управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности</p> <p>Тема 1.2 Организация контроля за размещением потребителей гостиницы</p> <p>Тема 1.3 Организация контроля за работой персонала гостиницы</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>	24

3.1.2 Содержание производственной практики (по профилю специальности)

Код и наименование профессиональных модулей и тем производственной практики	Содержание учебных занятий	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p>ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> - Виды работ: - разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. 		72	
<p>Тема 1.1 Техника и технология приема, регистрации и размещения различных категорий гостей</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Прием, порядок регистрации и размещения гостей индивидуально 2 Прием, порядок регистрации и размещения туристских групп. Прием, порядок регистрации и размещения гостей-инкогнито, «секретных» гостей, VIP-гостей 	12	2
<p>Тема 1.2 Техника и технология предоставления информации гостям об услугах в гостинице</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Предоставление гостям информации об услугах гостиницы в письменном виде.. 2 Предоставление гостям информации об услугах гостиницы в устном виде. Подготовка буклетов и иной печатной информации об услугах гостиницы. 	12	2
<p>Тема 1.3. Выполнение процесса участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Заключение договоров об оказании гостиничных услуг 2 Заполнение анкеты. Заполнение счета гостя 	12	2
<p>Тема 1.4 Выполнение контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Контроль оказания услуг, предоставляемых гостиницей по договору 2 Контроль и качество основных услуг. Контроль и качество дополнительных услуг 	12	2

Тема 1.5 Техника и технологический процесс подготовки счетов и организации отъезда гостей	Содержание		12	2
	1	Виды расчетов с проживающими. Правила расчета оплаты за проживание.		
Тема 1.6 Техника и технология проведения ночного аудита и передача дел по окончании смены	Содержание		12	2
	1	Проведение ночного аудита. Функциональные обязанности ночного аудитора.		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	Содержание		108	
	2	Функциональные обязанности ночного аудитора Передача дел по окончании смены		
ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	Виды работ:		18	2
	<ul style="list-style-type: none"> – разработка операционных процедур и стандартов службы питания; – планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности работников службы питания 			
Тема 2.1.1. Осуществление и планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания	Содержание		18	2
	1	Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса		
	2	Задачи, функции, особенности организаций разных типов и классов, методов и форм обслуживания		
	3	Требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности		
Тема 2.2. Анализ результатов деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;	Содержание		18	2
	1	Нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества		
	2	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале		
	3	Требования к торговому и производственным помещениям организаций службы питания;		
Тема 2.3. Определение численности работников, занятых	Содержание		18	2

обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами	1	Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.		
	2	Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.		
	3	Определение численности работников, занятых обслуживанием гостей		
Тема 2.4 Планирование потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания	Содержание			
	1	Технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания	18	2
	2	Планирование потребности материальных ресурсов		
	3	методы оценки качества предоставленных услуг		
Тема 2.5 Организация и контроль процессов подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания	Содержание			
	1	нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества		
	2	Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы	18	2
	3	Критерии и показатели качества обслуживания		
Тема 2.6 выполнение регламентов службы питания	Содержание			
	1	регламенты службы питания		
	2	НТД регламентирующие работу службы питания; документооборот службы питания	18	2
	3	особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета				
ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда				
	Виды работ:			
			72	

<ul style="list-style-type: none"> - разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 			
<p>Тема 3.1. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Организационная структура хозяйственной службы. Функциональные обязанности менеджера хозяйственной службы, супервайзера, горничной. 2 Виды уборки. Техника и технология проведения уборочных работ. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий. 3 Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий. 4 Контроль за проведением уборочных работ. 	24	2
<p>Тема 3.2 Техника и технология предоставления различных видов услуг</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Организация предоставления услуг питания. Техника и технология обслуживания в зале ресторана. 2 Организация предоставления транспортных услуг 3 Техника и технология предоставления обслуживания в номерах 4 Организация предоставления услуг прачечной и химчистки 	24	2
<p>Тема 3.3 Технология оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Изучение инструкции «Правила пользования уборочным инвентарем гостиницы» 2 Изучение инструкции «Правила пользования стирально-отжимных, сушильных и гладильных машин» 3 Изучение инструкции «Правила пользования контрольно-кассовыми машинами» 4 Ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы 	24	2
<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>			

<p>ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж; – разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – выявление конкурентоспособности гостиничного продукта; – определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. 	72																												
<p>Тема 4.1. Изучение основ маркетинга в гостиничном сервисе</p>	12																												
<p>Тема 4.2. Процесс маркетингового исследования в гостиничном сервисе</p>	18																												
<p>Тема 4.3. Исследование среды маркетинга предприятия гостиничного сервиса</p>	18																												
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Содержание</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Знакомство со службой маркетинга на гостиничном предприятии</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Ознакомление с должностной инструкцией маркетолога гостиничного предприятия</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Содержание</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Сегментация рынка</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Выбор целевого рынка</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Организация позиционирования</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Содержание</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Разработка собственных маркетинговых программ</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Исследование внутренней маркетинговой среды предприятия</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Содержание</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Исследование внешней маркетинговой среды предприятия</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Маркетинговые исследования и анализ рынка гостиничных услуг г. Армавира</td> </tr> </table>	Содержание		1	Знакомство со службой маркетинга на гостиничном предприятии	2	Ознакомление с должностной инструкцией маркетолога гостиничного предприятия	Содержание		1	Сегментация рынка	2	Выбор целевого рынка	3	Организация позиционирования	Содержание		1	Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания	2	Разработка собственных маркетинговых программ	3	Исследование внутренней маркетинговой среды предприятия	Содержание		1	Исследование внешней маркетинговой среды предприятия	2	Маркетинговые исследования и анализ рынка гостиничных услуг г. Армавира	72
Содержание																													
1	Знакомство со службой маркетинга на гостиничном предприятии																												
2	Ознакомление с должностной инструкцией маркетолога гостиничного предприятия																												
Содержание																													
1	Сегментация рынка																												
2	Выбор целевого рынка																												
3	Организация позиционирования																												
Содержание																													
1	Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания																												
2	Разработка собственных маркетинговых программ																												
3	Исследование внутренней маркетинговой среды предприятия																												
Содержание																													
1	Исследование внешней маркетинговой среды предприятия																												
2	Маркетинговые исследования и анализ рынка гостиничных услуг г. Армавира																												
<p>Тема 4.4 Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг</p>	12																												

Тема 4.5 Применение основ маркетинга в гостиничном сервисе		Содержание	
1 Изучение основ конкуренции в гостиничном бизнесе		12	2
2 Решение маркетинговых задач			
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета			
ПМ 05 Выполнение работ по должности портье		72	
Виды работ: -1. организация высокоэффективного обслуживания потребителей услуг; участие в решении организационно-стратегических задач 2. создание комфортных условий пребывания в гостиницах и туристских комплексах 3. консультирование потребителей по вопросам оказываемых услуг; 4. осуществление контроля качества предоставляемых услуг; 5. осуществление контроля за размещением потребителей; управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности; 6. рассмотрение претензий и принятие мер по их предотвращению; 7. осуществление контроля за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц и туристских комплексов, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены; 8. пользование современными средствами связи и оргтехникой; использование информационных технологий в профессиональной деятельности.			
Тема 1.1 Управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности			
Содержание			
Виды расчетов с проживающими			
Организация работы бюро регистрации: организация рабочего места		24	2
Организация обслуживания предприятиями питания: обслуживание в зале ресторана, обслуживание номеров, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание			2
Конфликты и способы их разрешения			2
Содержание		24	
Организация приема и размещения туристских групп			2
Ночной аудит			2
Организация работы бюро регистрации: регистрация иностранных граждан.			2
Организация работы службы бронирования: оформление бронирования номера различными способами.			2
Тема 1.2 Организация контроля за размещением потребителей гостиницы			

Тема 1.3 Организация контроля за работой персонала гостиницы	Содержание	
	Организация работы службы бронирования: групповое.	2
	Организация работы службы бронирования: отчеты по бронированию, аннуляция бронирования.	2
	Составление должностной инструкции старшего администратора	2
	Составление должностной инструкции администратора	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		24

3.2 План и содержание преддипломной практики

3.2.1 План преддипломной практики

Наименование тем преддипломной практики	Виды работ	Количество часов по темам
<p>1</p> <p>Тема 1 Ознакомление предприятием гостиничного сервиса</p>	<p>2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ознакомление с размещением предприятия гостиничного сервиса, 2. ознакомление со структурой, перечнем предлагаемых услуг, 3. ознакомление с материальной базой предприятия, 4. ознакомление с системой руководства и организацией деятельности подразделений; 5. ознакомление с финансированием, нормированием и оплатой труда служащих; 6. ознакомление с технической оснащённостью, перспективами развития предприятия 7. ознакомление с правилами внутреннего распорядка предприятия, с организацией охраны труда и противопожарной защиты. 	<p>3</p> <p>42</p>
<p>Тема 2 Ознакомление с работой служб предприятия гостиничного сервиса</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ознакомление с работой службы бронирования 2. ознакомление с работой службы приема и размещения 3. ознакомление с работой хозяйственной службы 4. ознакомление с работой финансовой службы 5. ознакомление с работой службы маркетинга 6. ознакомление с работой службы питания 7. ознакомление с правилами расчета цен на номера 8. участие в заключении договоров с турфирмами, индивидуалами 9. ознакомление с порядком хранения личных вещей и материальных ценностей проживающих 10. ознакомление с организацией работы по приему, регистрации и размещению гостей 11. ознакомление с порядком нормирования всех видов работ на предприятии; 12. ознакомление с организацией труда и заработной платы служащих и других категорий работников; 	<p>72</p>
<p>Тема 3 Дублирование должностных обязанностей администратора гостиницы</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Принятие заказа от потребителей и его оформление; 2. Размещение потребителей и ведение документации; 3. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, приеме заказов на их выполнение и контроле за их исполнением; 	<p>30</p>

	<p>4. Осуществление контроля за исполнением работниками указаний руководства организации;</p> <p>5. Консультирование потребителей по вопросам оказываемых услуг;</p>	
	Всего часов:	144
Промежуточная аттестация в форме оформления отчета по практике		

3.2.2 Содержание преддипломной практики

Тема 1 Ознакомление предприятием гостиничного сервиса

Размещение предприятия, его структура, перечень предлагаемых услуг, материальная база, система руководства и организации деятельности подразделений. Финансирование, нормирование и оплата труда служащих. Техническая оснащенность. Перспективы развития предприятия. Правила внутреннего трудового распорядка.

Инструктаж по безопасности труда и производственной санитарии.

Тема 2. Ознакомление с работой служб предприятия гостиничного сервиса

Служба бронирования

Организация работы службы бронирования.

Организация работ по бронированию номеров (мест в гостинице). Организация работ по информированию потребителей о бронировании. Ведение документационного обеспечения бронирования.

Организация коммуникационного процесса службы бронирования.

Служба приема и размещения

Организация работы службы приема и размещения. Организация работ по регистрации, приему и размещению гостей.

Информирование потребителей об ассортименте услуг гостиницы. Создание комфортных условий для проживающих.

Организация работ по решению конфликтных ситуаций. Организация работы с посетителями гостиницы.

Служба питания

Организация работы службы питания. Определение организационной структуры службы. Обеспечение службы необходимыми кадрами. Организация работ по питанию гостей. Обеспечение проживающих обслуживанием в номерах. Организация работы в зале ресторана. Создание необходимых условий для проведения банкетов и тематических вечеров для проживающих.

Предоставление гостям различных видов завтраков. Организация обслуживания в барах, ресторанах при гостинице.

Хозяйственная служба

Организация работы хозяйственной службы. Обеспечение хозяйственной службы всеми необходимыми моющими и чистящими средствами. Организация различных видов уборочных работ.

Организация работы горничных и супервайзеров. Обеспечение взаимодействия хозяйственной службы с другими службами гостиницы.

Тема 3. Дублирование должностных обязанностей администратора гостиницы

В качестве дублёра администратора гостиницы студент-практикант выполняет следующие виды работ:

- принимает заказ от потребителей и оформляет его;
- размещает потребителей и ведет документацию;

- информирует проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, приеме заказов на их выполнение и контроле за их исполнением;
- осуществляет контроль за исполнением работниками указаний руководства организации;
- организует высокоэффективное обслуживание потребителей услуг; участвует в решении организационно-стратегических задач;
- создает комфортные условия пребывания в гостиницах и туристских комплексах;
- консультирует потребителей по вопросам оказываемых услуг;
- осуществляет контроль качества предоставляемых услуг;
- осуществляет контроль за размещением потребителей; управляет конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности;
- рассматривает претензии и принимает меры по их предотвращению;
- осуществляет контроль за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц и туристских комплексов, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;
- пользуется современными средствами связи и оргтехникой; использует информационные технологии в профессиональной деятельности.

Документы, подтверждающие выполнение данных видов работ предоставляются в приложении к отчету.

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики предполагает наличие гостиничных предприятий различных организационно-правовых форм, типов и классов, укомплектованные квалифицированными кадрами, с высоким уровнем организации производства, предоставляющий разнообразный ассортимент услуг, который отвечает требованиям программы производственной практики.

Оснащение гостиничных предприятий:

обязательное наличие гостиничных служб таких как:

- Служба бронирования
- Служба приема и размещения
- Служба питания
- Хозяйственная служба
- Инженерно-техническая служба
- Служба room-service
- Служба дополнительных услуг
- Служба маркетинга

1. Оборудование гостиничных предприятий:

Все производственные помещения должны быть оснащены соответствующим оборудованием.

2. Средства обучения:

комплект плакатов, комплект учебно-методической документации, наглядные пособия, стандарты качества обслуживания, комплект бланков по бронированию и администрированию, технологические схемы обслуживания гостей, учебные фильмы, мультимедийные презентации, компьютер, средства мультимедиа

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда., Потапова Н.И.: учебник для студентов СПО, М.: ИЦ «Академия», 2017

2. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the hotel industry., Гончарова Т.А.: учебное пособие для СПО- 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018

3. Англо-русский, русско-английский словарь., Мюллер В.К. – Москва: Издательство АСТ, 2021 г.- 416 с.- (Популярный словарь).
4. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания., Радченко Л.А.: учебное пособие Ростов-на-Дону, Феникс, 2016

Дополнительные источники:

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах., Сорокина А.В.: учебное пособие, М.: Альфа-м, 2017
2. Англо-русский, русско-английский словарь с грамматическим приложением., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2019г.- 640с.
3. Англо-русский, русско-английский словарь. Современная редакция 120 тысяч слов., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2020 г.- 832 с.
4. Организация производства на предприятиях общественного питания., Мрыхина Е.Б.: учебное пособие, М.: Форум, 2019
5. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах., Сорокина А.В.: учебное пособие, М.: Альфа-м, 2017
6. Гостиничный сервис., Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В.: учебник, М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2018

Журналы:

- Журнал «Гостиничное дело»2016
- Журнал «Гостиничное дело»2017
- Журнал «Гостиничное дело»2018
- Журнал «Гостиничное дело»2019
- Журнал «Пищевая промышленность» 2016
- Журнал «Пищевая промышленность» 2017
- Журнал «Пищевая промышленность» 2018
- Журнал «Пищевая промышленность» 2019
- Журнал «Пищевая промышленность» 2020

Интернет-ресурсы:

1. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей, М, А, 2020 (www.academia-moscow.ru)
2. Организация производства на предприятиях общественного питания., Мрыхина Е.Б.: учебное пособие, М.: Форум, 2019

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика проводится **концентрированно** под руководством работников гостиничных предприятий в соответствующих производственных службах предприятий, оснащенных необходимым производственным оборудованием и инвентарем.

К производственной практике допускаются обучающиеся, успешно сдавшие экзамен или дифференцированный зачет по соответствующему междисциплинарному курсу.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Работники гостиничных предприятий, осуществляющие руководство производственной практикой обучающихся, должны иметь высшее образование и опыт работы по профилю специальности.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения определенных в программе видов работ и приобретения практического опыта. В результате освоения производственной практики обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета в рамках профессиональных модулей и преддипломной практики.

Результаты обучения (освоенный практический опыт в рамках ВПД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<ul style="list-style-type: none"> - разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. 	<p>Наблюдение за ходом выполнения разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения</p> <p>Наблюдение за планированием, организацией, стимулированием и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> <p>Наблюдение и контроль за правильностью выполнения задания по производственной практике</p> <p>оценка выполнения задания по производственной практике</p>
<ul style="list-style-type: none"> - разработка операционных процедур и стандартов службы питания; - планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности работников службы питания 	<p>Наблюдение за ходом выполнения разработки операционных процедур и стандартов службы питания</p> <p>Наблюдение за планированием, организацией, стимулированием и контроль деятельности работников службы питания</p> <p>Наблюдение и контроль за правильностью выполнения задания по производственной практике</p> <p>оценка выполнения задания по производственной практике</p>
<ul style="list-style-type: none"> - разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 	<p>Наблюдение за ходом выполнения разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Наблюдение за планированием, организацией, стимулированием и контроль деятельности</p>

	<p>исполнителей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Наблюдение и контроль за правильностью выполнения задания по производственной практике оценка выполнения задания по производственной практике</p>
<ul style="list-style-type: none"> - планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж; - разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявление конкурентоспособности гостиничного продукта; - определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. 	<p>Наблюдение за ходом выполнения разработки операционных процедур и стандартов службы бронирования и продаж Наблюдение за планированием, организацией, стимулированием и контролем деятельности исполнителей службы бронирования и продаж Наблюдение и контроль за правильностью выполнения задания по производственной практике оценка выполнения задания по производственной практике</p>
<ul style="list-style-type: none"> - принятие заказа от потребителей и оформление его; - размещение потребителей и ведение документации; - информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, прием заказов на их выполнение и контроль за их исполнением; - осуществление контроля за исполнением работниками указаний руководства организации. 	<p>Наблюдение за принятием заказа от потребителей и его оформление Наблюдение за ходом выполнения размещения потребителей Наблюдение и контроль за исполнением указаний руководства предприятий оценка выполнения задания по производственной практике</p>
<ul style="list-style-type: none"> - анализировать размещение предприятия гостиничного сервиса, - анализировать со структурой, перечнем предлагаемых услуг, - проводить сравнительный анализ материальной базы предприятия, - анализировать систему руководства и организацию деятельности подразделений; - анализировать финансирование, нормирование и оплату труда служащих; - анализировать техническую оснащенность, перспективами развития предприятия - выполнять правила внутреннего распорядка 	<p>наблюдение и контроль за порядком ознакомления с предприятием</p>

<p>предприятия</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать работу службы бронирования - анализировать работу службы приема и размещения - анализировать работу хозяйственной службы - анализировать работу финансовой службы - анализировать работу службы маркетинга - анализировать работу службы питания -проводить работу по заключению договоров с турфирмами, индивидуалами - осуществлять хранение личных вещей и материальных ценностей проживающих - осуществлять работу по приему, регистрации и размещению гостей - анализировать расчет нормирования всех видов работ на предприятии; - анализировать организацию труда и заработную плату служащих и других категорий работников; 	<p>наблюдение и контроль за порядком изучения структуры управления на предприятии</p>
<ul style="list-style-type: none"> - принимать заказ от потребителей и оформлять его; - размещать потребителей и вести документацию; - информировать проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, приеме заказов на их выполнение и контроле за их исполнением; <p>осуществлять контроль за исполнением работниками указаний руководства организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать высокоэффективное обслуживание потребителей услуг; участвовать в решении организационно-стратегических задач; - создавать комфортные условия пребывания в гостиницах и туристских комплексах; - консультировать потребителей по вопросам оказываемых услуг; - осуществлять контроль качества предоставляемых услуг; - осуществлять контроль за размещением потребителей; управлять конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности; - рассматривать претензии и принимать меры по их предотвращению; - осуществлять контроль за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц и туристских комплексов, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены; - пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. 	<p>наблюдение и контроль за дублированием должностных обязанностей администратора гостиницы на предприятии</p>

РЕЦЕНЗИЯ

на программу производственной практики
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, выполненную преподавателем
экономических дисциплин ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело / 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся приобретут профессиональный опыт по специальности Гостиничное дело. В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; разработки операционных процедур и стандартов службы питания; планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности работников службы питания; разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности работников службы бронирования и продаж; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявления конкурентоспособности гостиничного продукта; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данной дисциплине.

Содержание программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туристской индустрии. Замечаний не имеется.

Заключение:

Программа по производственной практики может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рецензент

Директор ТА «Mango»

Квалификация по диплому «Бакалавр»
по направлению подготовки «Туризм»



В.Н. Макеева

РЕЦЕНЗИЯ

на программу производственной практики
по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**,
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело / 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся приобретут профессиональный опыт по специальности Гостиничное дело. В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; разработки операционных процедур и стандартов службы питания; планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности работников службы питания; разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности работников службы бронирования и продаж; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявления конкурентоспособности гостиничного продукта; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данной дисциплине.

Содержание программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области гостиничной индустрии.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Программа по производственной практики может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рецензент

Менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А.

Квалификация по диплому специалист по сервису и туризму



А.А. Богачева