**Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

**Московской области «Щелковский колледж»**

**(ГБПОУ МО «Щелковский колледж»)**

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНОПредставители работодателя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. | УТВЕРЖДАЮДиректор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф. В. Бубич«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПДП.00** **Производственная практика (преддипломная)**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**

**2020г.**

Организация-разработчик:

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Щелковский колледж» (ГБПОУ МО «Щелковский колледж»).**

**Разработчик**:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*И. О. Ф., должность, категория, ученая степень, звание.*

**Рецензент**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*И. О. Ф., должность, категория, ученая степень, звание, место работы.*

**РАССМОТРЕНА**

предметной (цикловой)

комиссией\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

### СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

[ПРАКТИКИ 4](#_TOC_250003)

1. [СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)](#_TOC_250002)

[ПРАКТИКИ 7](#_TOC_250001)

1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ

[(ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ 11](#_TOC_250000)

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ

(ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ 12

**ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)** **ПРАКТИКИ**

####  Цели и задачи производственной (преддипломной) практики

Производственная (преддипломная) практика студентов является завершающим этапом и проводится после освоения программы подготовки специалистов среднего звена и сдачи студентами всех видов промежуточной аттестации, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Целью проведения производственной (преддипломной) практики является формирование общих и профессиональных компетенций через:

**-** закрепление освоенных студентами основных видов профессиональной деятельности;

* проверку профессиональной готовности будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности;
* сбор материала к выпускной квалификационной работе.

Задачами преддипломной практики являются:

* закрепление, расширение и углубление умений, полученных при освоении дисциплин и профессиональных модулей учебного плана специальности на основе изучения деятельности конкретной организации;
* изучение нормативных и методических материалов, фундаментальной и периодической литературы по вопросам, разрабатываемым студентом в рамках подготовки выпускной квалификационной работы (ВКР);
* сбор, систематизация и обобщение практического материала для использования в ВКР. В основу практического обучения студентов положены следующие направления:
* сочетание практического обучения с теоретической подготовкой студентов;
* использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

#### 1.2. Требования к результатам освоения практики

В ходе освоения программы производственной (преддипломной) практики студент должен развить **общие компетенции**, включающие в себя способности:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

#### и профессиональных компетенций:

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.

#### Быть готовым к самостоятельной трудовой деятельности:

* по организации и контролю текущей деятельности работников службы приема и размещения;
* по организации и контролю текущей деятельности работников службы питания;
* по организации и контролю текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
* по организации и контролю текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

**1.3. Организация и руководство практикой**

Организация и руководство преддипломной практикой осуществляется в соответствии с требованиями Положения об учебной и преддипломной практике обучающихся, осваивающих профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного Приказом Министерства образования Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291.

Организацию и руководство преддипломной практикой осуществляют руководители практики от техникума, которые назначаются приказом.

Обучающиеся перед началом практики обязаны присутствовать на организационном собрании, которое проводят руководитель подразделения практики и руководитель практики назначенный из числа преподавателей техникума.

На организационном собрании обучающиеся должны получить:

- общий инструктаж по охране труда при прохождении преддипломной практики (прохождение инструктажа фиксируется в специальном журнале, согласно ГОСТ 12.0.004-90 «Организация обучения безопасности труда»).

- программу преддипломной практики в печатном или в электроном варианте.

- методические рекомендации по оформлению результатов преддипломной практики.

По результатам преддипломной практики руководителями практики образовательной организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций.

Аттестация по итогам преддипломной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами.

Практика завершается зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику. Защита отчетов по учебной практике проводится в открытой форме в присутствии аттестационной комиссии. Методическое руководство и общий контроль за деятельностью обучающихся возлагается на преподавателя (руководителя практики), в обязанности которого входит:

- разработка рабочих программ практик;

- создание методических указаний по организации и прохождению практик и составлению отчета по практике;

- методическое сопровождение обучающихся в составлении отчетов по практике;

- контроль над соответствием содержания преддипломной практики требованиям ФГОС и содержанию рабочей программы профессионального модуля.

**1.4. Формы аттестации по итогам учебной практики**

Итогом преддипломной практики является оценка профессиональных и общих компетенций, практического опыта и умений в форме дифференцированного зачета.

Оценка по преддипломной практике выставляется на основании данных аттестационного листа, в котором содержатся сведения об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций, своевременного предоставления дневника практики и отчета по учебной практике.

#### 1.4. Количество часов на освоение программы практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами практики в объеме 4 недель.

**2. Структура и содержание преддипломной практики**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды производственных работ на практике | Объем времени | Формы текущего контроля |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** |
| 1 | Ознакомление с предприятиемТребования, предъявляемые к обслуживающему персоналу.Планирование деятельности службы приема и размещения | Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения. Проанализировать и спланировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы | 1 день (6 ч.) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы  |
| 2 | Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, в т.ч. на английском языке | Определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.Разработать и провести вводный и текущий инструктаж подчиненных, в т.ч. на английском языке.  | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 3 | Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных | Проанализировать стандарты качества обслуживания по приёму и выписке гостей.Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 4 | Координация деятельности подчиненных | Скоординировать деятельность подчиненных:- приём и регистрация гостей;- предоставление информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;- оформление и подготовка счетов за проживание и дополнительные услуги;- организация отъезда и проводов гостей;- оформление документов на возврат денежных сумм (оплата наличными и кредитной картой).- выполнение процедуры ночного аудита и передачи дел по окончанию смены.- составление и обработка документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги), в т.ч. на английском языке;заказывать дополнительные услуги, (WS);предоставлять туристическую информацию для гостей (WS)эффективно справляться с неожиданными ситуациями (WS);передавать смену, обеспечив, всей необходимой информацией (WS);сохранять конфиденциальность гостя (WS);демонстрировать уверенность в себе и в общении (WS);запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля (WS);вести счет вручную денежных средств и их эквивалентов (WS) | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 5 | Контроль выполнения работниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности | Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения по организации встреч приветствий и обслуживания гостей по их регистрации и размещению по передаче дел при окончании смены;контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; анализировать результаты деятельности. Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей.Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 6 | Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения | Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Информировать работников о методах урегулирования конфликтных ситуаций, в т.ч. на английском языке. | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** |
| 1 | Ознакомление с предприятиемТребования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. | Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 2 | Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам; оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале | Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания | 2 дня(12 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 3 | Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языкеосуществлять расчет с посетителями | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 4 | Координация деятельности работников службы питания | Выполнять регламенты службы питания; формировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном уровне; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 5 | Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания; оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса | Контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке; разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж; разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания; эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** |
| *1* | Ознакомление с предприятиемТребования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. |  | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| *2* | Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| *3* | Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности | Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы.Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы. Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| *4* | Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке  | Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации; разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненныхорганизовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования; рассчитывать норму расхода моющих средств;организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья; составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих; принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг; 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;  составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»; осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций; принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах; проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами; заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке  | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| *5* | Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных | Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;  | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| *6* | Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных.Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Выявление показателей качества обслуживания | Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных.Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать процесс обслуживания гостей; анализировать результаты деятельности. Выбирать и определять показатели качества обслуживания;разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| **Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** |
| 1 | Ознакомление с предприятиемТребования, предъявляемые к обслуживающему персоналу.Планирование деятельности службы бронирования и продаж; оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения.Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 2 | Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы.Координация деятельности подчиненных | Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов. Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; осуществлять гарантированное бронирование различными методами;аннулировать бронирование;владеть технологией ведения телефонных переговоров;консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать предложения по увеличению эффективности каналов сбытаразрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 3 | Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта. Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 4 | Координация деятельности подчиненных  | Выполнять регламенты службы бронирования и продаж; формировать фонд нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне;организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффективного их использования;вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике;проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж | 1 день(6 часов) |  |
| 5 | Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных | Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
| 6 | Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж. Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж | Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж; Контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж Анализировать результаты деятельности Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. Выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж, Определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; Разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта | 1 день(6 часов) | Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы |
|  | всего | 144 часа |  |

**3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ**

#### 3.1. Информационное обеспечение обучения.

**Основная литература**

 1.Агабекян, И. П. Английский язык для сферы обслуживания: [Текст]: учебное пособие / И. П. Агабекян. - М.: Проспект, 2016. - 248 с.

1. Прончева О.К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Прончева О.К. – Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. – 82 c. – Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/18262.](http://www.iprbookshop.ru/18262) – ЭБС «IPRbooks».
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л. – М. : Дашков и К, 2015. – 284 c. – Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/24851.](http://www.iprbookshop.ru/24851) – ЭБС

«IPRbooks». (**гриф МО**).

1. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Матолыгина Н.В., Руглова Л.В. – СПб. : Интермедия, 2013. – 160 c. – Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/30210.](http://www.iprbookshop.ru/30210) – ЭБС «IPRbooks» (**гриф УМО**).
2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Виноградова М.В., Панина З.И. – М. : Дашков и К, 2014. – 446 c. – Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/24799.](http://www.iprbookshop.ru/24799) – ЭБС «IPRbooks» (**гриф УМО**).
3. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. – М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.

– 204 c. – Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/27035.](http://www.iprbookshop.ru/27035) – ЭБС «IPRbooks» (**гриф УМО**).

1. Лихолетов В.В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / Лихолетов В.В. – СПб. : Интермедия, 2012. – 220

c. – Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/30208.](http://www.iprbookshop.ru/30208) – ЭБС «IPRbooks».

1. Мальшина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс] / Мальшина Н.А. – Саратов : Вузовское образование, 2013. – 127 c. – Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/17780.](http://www.iprbookshop.ru/17780) – ЭБС «IPRbooks».
2. Основы информационных технологий [Электронный ресурс] / С.В. Назаров [и др.]. – М. : Интернет- Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. – 530 c. – Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/16712.](http://www.iprbookshop.ru/16712) – ЭБС «IPRbooks».

#### Дополнительная литература

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.С. Родионова [и др.]. –

СПб. : Троицкий мост, 2013. – 352 c. – Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/40876.](http://www.iprbookshop.ru/40876) – ЭБС

«IPRbooks».

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций / Манюхин И.С. – Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. – 64 c. – Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/29794.](http://www.iprbookshop.ru/29794) – ЭБС «IPRbooks».
2. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ – М.: Московский городской педагогический университет, 2013. – 44 c. – Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/26518.](http://www.iprbookshop.ru/26518) – ЭБС

«IPRbooks».

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко – М. :

Дашков и К, 2014. Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru.](http://www.iprbookshop.ru/) – ЭБС «IPRbooks».

#### Интернет-ресурсы

1. Журнал «Открытые системы» [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://www.osp.ru/os.](http://www.osp.ru/os)
2. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_187292/.](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/)
3. ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования"

[Электронный ресурс] // Режим доступа: [HTTP://BASE.GARANT.RU/71447622/.](http://BASE.GARANT.RU/71447622/)

**3.2. Кадровое обеспечение учебной практики**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной 33. Сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ

### (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

### Контроль и оценка результатов освоения производственной (преддипломной) практики осуществляется преподавателем в процессе сдачи студентом дневника, отчета по практике. Аттестация по итогам производственной практики осуществляется после сдачи документов по практике на кафедру экономических дисциплин и фактической защиты отчета на основе оценки решения студентом задач практики, а также заключения руководителя практики от организации об уровне профессиональной подготовки обучающихся и владения ими общими и профессиональными компетенциями, содержащимися в аттестационном листе и характеристике профессиональной деятельности обучающихся. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка.

|  |  |
| --- | --- |
| Результаты практики: освоенные умения | Формы контроля и оценки результатов обучения |
| Освоенные умения:планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы приема и размещения;планировать, организовывать, стимулировать и контролировать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей.осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы питания;планировать, организовывать, стимулировать и контролировать деятельность работников службы питания.планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;рассчитывать нормативы работы горничных; | Проверка отчета |