

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКИ
МОДУЛЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

**Кострома
2023**

Рабочая программа производственной практики профессионального цикла «Предоставление гостиничных услуг», разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100.

Разработал: Васильева М.А., ст. преподаватель

Рецензенты: Пухачёва Л.Л., директор ООО Туркомпания «Водолей»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма:

Белякова Е.Н., заведующий кафедрой МКиТ, к.филол.н., доцент

Протокол заседания кафедры №8 от 30.03.2023г.

1. Цели и задачи практики

Цель практики: приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи практики:

- получить навыки работы по приему и оформлению заявок на бронирование номеров и мест в гостинице;
- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии (специальности);
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

Тип практики: производственная

Форма проведения: рассредоточенная.

2. Планируемые результаты прохождения практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

знать:

Бронирование гостиничных услуг:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

Прием, размещение и выписка гостей:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы

Организация обслуживания гостей в процессе проживания:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Продажи гостиничного продукта:

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

уметь:

Бронирование гостиничных услуг:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

Прием, размещение и выписка гостей:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;

- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

- выполнять обязанности ночного портье;

Организация обслуживания гостей в процессе проживания:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPAуслуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих

Продажи гостиничного продукта:

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

владеть/делать:

Бронирование гостиничных услуг:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

Прием, размещение и выписка гостей:

- приобрести практический опыт приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
- получить навыки ведения беседы с гостями;
- получить опыт работы в профессиональной программе.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

Продажи гостиничного продукта:

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга.

Освоить компетенции: ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3; ПК 3.4.

Виды деятельности	Код и наименование компетенции
ВД О2 В Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей. ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия. ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг. ПК 3.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

3. Место учебной/производственной практики в структуре ОП

Практика относится к профессиональным циклам «Предоставление гостиничных услуг» учебного плана. Практика проводится в 6 семестре обучения. Практика проводится как рассредоточенная.

Прохождение практики основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: Учебная практика, Основы гостиничной индустрии, Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах,

Прохождение практики является основой для освоения последующих дисциплин/практик: Управление деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса, Производственная практика (преддипломная).

Трудоемкость практики составляет 4 недели, 4 зачетные единицы.

4. База проведения практики

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях по профилю специальности, на основе договоров, заключаемых между «Костромским государственным университетом» и организациями.

Базой практики могут служить предприятия размещения города Костромы, такие как: «Олд Стрит», «Островский», «Московская застава», «Волга», «Екатерина», «Я - отель» и многие другие.

Сотрудники выпускающей кафедры осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе

отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

5. Структура и содержание учебной/производственной практики

Для проведения практики разработана следующая документация:

- положение о практике;
- рабочая программа практики (по профилю специальности);
- План-график консультаций и контроля за выполнением студентами программы

практики.

Общее руководство практикой, контроль за работой студентов, а также консультирование по конкретным вопросам программы практики осуществляет, назначенный приказом ректора, руководитель практики из числа преподавателей профессионального цикла.

Руководитель практики обязан:

- составить и обеспечить выдачу индивидуальных заданий на учебную практику;
- обеспечить высокое качество прохождения практики обучающимися в соответствии с настоящей программой;
- проводить контроль за ходом практики и освоением обучающимися программы практики, беседы и консультации, оказывать помощь в составлении отчетов по практике;
- согласовать индивидуальный календарный график прохождения практики;
- принять, проверить отчеты по практике и оценить результаты работы практиканта.

Студенты, проходящие практику обязаны:

- изучить программу практики;
- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать правила внутреннего распорядка, требования охраны труда и пожарной безопасности;
- составить индивидуальный календарный график прохождения практики и согласовать его с руководителем практики;
- подготовить отчет по практике по установленной форме;
- представить отчет о прохождении практики руководителю практики.

№ п/п	Этапы прохождения практики	Содержание работ на практике	Задания, умения и навыки, получаемые обучающимися	Формы текущего контроля
1	Организационный этап	Проведение установочной	Знать: Технику безопасности.	Разделы отчета

		<p>конференции. Ознакомление с целями практики. Инструктаж по технике безопасности. Консультация по оформлению отчетов. Организационные вопросы.</p>	<p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей и туристов. Требования охраны труда. Требования по организации рабочего места. Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. Основы трудового законодательства Российской Федерации;</p>	
2	Этап сбора информации	Изучение источников информации	<p><u>Бронирование гостиничных услуг:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; – организацию службы бронирования; – виды и способы бронирования; – виды заявок по бронированию и действия по ним; – последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; – состав, функции и 	Разделы отчета

			<p>возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;</p> <ul style="list-style-type: none">– правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;– особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;– правила аннулирования бронирования;– правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;– состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для	
--	--	--	--	--

			<p>обеспечения процесса бронирования. <u>Прием, размещение и выписка гостей:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;- организацию службы приема и размещения;- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;- основные и дополнительные услуги,	
--	--	--	--	--

			<p>предоставляемые гостиницей; - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; – правила работы с информационной базой данных гостиницы</p> <p><u>Организация</u></p>	
--	--	--	--	--

			<p><u>обслуживания</u> <u>гостей в процессе</u> <u>проживания:</u></p> <ul style="list-style-type: none">– порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;– правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;– виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;– порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения	
--	--	--	--	--

			<p>готовых заказов;</p> <ul style="list-style-type: none">– принципы и технологии организации досуга и отдыха;– порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;– правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;– правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;– особенности обслуживания room-service;– правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;– правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества	
--	--	--	--	--

			<p>гостиницы;</p> <p>– правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</p> <p>– правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих;</p> <p>– правила заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице;</p> <p>– правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</p> <p><u>Продажи гостиничного продукта:</u></p> <p>– состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;</p> <p>– гостиничный</p>	
--	--	--	--	--

			<p>продукт: характерные особенности, методы формирования; – особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; – потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; – методы изучения и анализа предпочтений потребителя; – потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; – последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; – формирование и управление</p>	
--	--	--	--	--

			<p>номенклатурой услуг в гостинице;</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; – специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта. 	
3	Этап обработки и систематизации фактического и литературного материала.	<p>Ознакомление с характером деятельности организации, особенностями полномочий. Подготовка отдельных документов по заданию руководителя практики.</p>	<p><u>Бронирование гостиничных услуг:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать рабочее место службы бронирования; – оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; – вести учет и хранение отчетных данных; – владеть технологией ведения телефонных 	Разделы отчета

			<p>переговоров;</p> <ul style="list-style-type: none">- аннулировать бронирование;- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; <p><u>Прием, размещение и выписка гостей:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- организовывать рабочее место службы приема и размещения;- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);- информировать	
--	--	--	--	--

			<p>потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</p> <ul style="list-style-type: none">- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);	
--	--	--	---	--

			<p>- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</p> <p>- выполнять обязанности ночного портье;</p> <p><u>Организация обслуживания гостей в процессе проживания:</u></p> <p>- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</p> <p>- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</p> <p>- организовывать оказание</p>	
--	--	--	--	--

			<p>персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPAуслуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;</p> <p>– контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</p> <p>– комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;</p> <p>– осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную</p>	
--	--	--	---	--

			<p>посуду, составлять счет за обслуживание; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационны е ведомости; – составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих</p> <p><u>Продажи</u> <u>гостиничного</u> <u>продукта:</u></p> <p>– выявлять, анализировать и формировать спрос</p>	
--	--	--	--	--

			<p>на гостиничные услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> – проводить сегментацию рынка; – разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; – оценивать эффективность сбытовой политики; – выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; – формулировать содержание рекламных материалов; – собирать и анализировать информацию о ценах. 	
4	Практический этап	Тренинги, учебные занятия	<p>Владеть навыками:</p> <p><u>Бронирование гостиничных услуг:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – приема заказов на 	Разделы отчета

			<p>бронирование от потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none">– выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;– информирования потребителя о бронировании; <p><u>Прием, размещение и выписка гостей:</u></p> <ul style="list-style-type: none">– приобрести практический опыт приема, регистрации, размещения и выписки гостей;– получить навыки ведения беседы с гостями;– получить опыт работы в профессиональной программе. <p><u>Организация обслуживания гостей в процессе проживания:</u></p> <ul style="list-style-type: none">– организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;	
--	--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none">– предоставления услуги питания в номерах;– оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; <p><u>Продажи</u> <u>гостиничного</u> <u>продукта:</u></p> <ul style="list-style-type: none">– изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;– разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;– выявления конкурентоспособности гостиничного	
--	--	--	--	--

			продукта и организации; – участия в разработке комплекса маркетинга.	
5	Заключительный этап	Подготовка отчета о прохождении практики, Подготовка презентации в формате PowerPoint. Оформление дневника индивидуальной работы студента	Подготовить презентацию результатов работы. Написать аналитический отчет по итогам практики.	Подготовка отчета по практике
6	Отчетный этап	Публичная защита отчета	Подготовить публичное выступление на отчетную конференцию и представить всех виды и формы отчетной документации по практике.	Публичное выступление. Защита отчета по практике.

Код, направление, направленность	Место проведения практической подготовки	Количество часов, реализуемых в форме практической подготовки	Должность руководителя практической подготовки	Оборудование, материалы, используемые для практической подготовки	Методическое обеспечение, рекомендации и пр. по практической подготовке
43.02.16 Туризм и гостеприимство	Коллективные средства размещения разных типов	144	Преподаватель каф. МКиТ	практика реализуется на предприятиях по размещению и требует наличия оборудования	Рабочая программа практики

				инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ	
--	--	--	--	---	--

Код компетенции	Виды работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью	Форма отчета студента
ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	1 Организует рабочее место поста Приема и размещения 2 Соблюдает этапы регистрации и размещения гостей 3 Соблюдает требования, предъявляемых к составлению документации	Отчетная документация по практике
ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	1.Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; 2. Умеет выполнять разнообразные профессиональные задачи, использует на практике свои знания и навыки в различных меняющихся и нестандартных условиях 3. Освоил профессиональную программу.	
ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	1. Грамотно ведет документацию бронирования 2. Соблюдает требования по учету и хранению отчетных данных 3 Выполняет аннуляцию заказа на бронирование	
ПК 3.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.	Выполняет санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.	Отчетная документация по практике

3. Методические материалы для обучающихся по прохождению практики

Результаты практики определяются программой практики. По результатам практики руководителями практики от образовательной организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики. В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видеоматериалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике. Текст отчета по практике выполняется в Microsoft Word (формат А4), должен содержать примерно 1800 знаков на странице (включая пробелы и знаки препинания): шрифт Times New Roman – обычный, размер – 14 пт; междустрочный интервал – полуторный; левое, верхнее и нижнее поля – 2,0 см; правое поле – 1,0 см; абзац – 1,25 см. Объем отчета должен составлять 15–30 страниц (в формате Microsoft Word в соответствии с требованиями, изложенными выше).

4. Методические материалы для обучающихся по прохождению практики

Результаты учебной практики определяются программой практики. По результатам практики руководителями практики от образовательной организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики. В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видеоматериалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике. Текст отчета по практике выполняется в Microsoft Word (формат А4), должен содержать примерно 1800 знаков на странице (включая пробелы и знаки препинания): шрифт Times New Roman – обычный, размер – 14 пт; междустрочный интервал – полуторный; левое, верхнее и нижнее поля – 2,0 см; правое поле – 1,0 см; абзац – 1,25 см. Объем отчета

должен составлять 15–30 страниц (в формате Microsoft Word в соответствии с требованиями, изложенными выше).

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения практики

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=937927>

2 Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006293-8, 700 экз. <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=369959>

3 Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>

4 Чудновский, Алексей Данилович. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 290 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287-290. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 200.00. Рекомендовано УМО 10

5 Волков, Юрий Федорович. Гостиничный и туристский бизнес : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] : допущено УМО / Волков, Юрий Федорович. - Изд. 2-е. - Ростов-наДону : Феникс, 2009. - 637 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 632-635. - ISBN 978-5-222-15007-8 : 379.00. 20

6 Скобкин, Сергей Сергеевич. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие для студ. вузов по спец. 100103 "Социально-культ. сервис и туризм" / Скобкин Сергей Сергеевич. - Москва : Магистр, 2011. - 496 с. - УМО. - СД. - обязат. - ISBN 978-5-9776-0018-7; 978-5-16-004273-2 : 500.00.

б) дополнительная:

1 Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16- 010163-7, 500 экз. <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

2 Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

3 Сергеева, Ю.С. Гостиничный бизнес : учебное пособие / Ю.С. Сергеева. - Москва : Приор-издат, 2009. - 143 с. - (Конспект лекций. В помощь студенту). - ISBN 978-5-9512-0896-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787>

4 Гаврилова, С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебнометодический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с. - ISBN 978-5-374-00274-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828>

5 Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов / сост. Ю.Ф. Волков; отв. ред. О. Морозова, Н. Калиничева. - Ростов/Дону : Феникс, 2007. - 635 с. - (Закон и общество). - ГСЭ. - ISBN 978-5-222-11505-3 : 321.68. 1

6 Организация туристического бизнеса : технология создания турпродукта : учеб.-практ. пособие / О. Ю. Грачева [и др.]. - М. : Дашков и К", 2009. - 276 с. - Библиогр.: с. 273-275. - ISBN 978-5-91131-868-0 : 234.00. 1

7 Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для вузов / Л. П. Шматько [и др.] ; под ред. Л.П. Шматько. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва; Ростов-на-Дону : МарТ, 2007. - 352 с. - (Туризм & Сервис). - МО РФ. - ГСЭ. - ISBN 5-241-00535-8 : 161.00. 14 8 Лойко Ольга Тимофеевна. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов по спец. "Сфера обслуживания" / Лойко Ольга Тимофеевна. - Москва : ИЦ "Академия", 2008. - 304 с. - (Высш. проф. образование. Туризм). - УМО напр. - Сфера обслуживания. - ГСЭ. - ISBN 978-5-7695-4451-4 : 380.00. 10

8 Лойко, Ольга Тимофеевна. Сервисная деятельность : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / О. Т. Лойко. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 303, [1] с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр.: с.: 300-301. - ISBN 978-5-7695-7493-1 : 205.26. Рекомендовано УМО 1

9 Рашкин Леонид Алексеевич. Развитие туризма и гостиничного бизнеса / Рашкин Леонид Алексеевич. - Москва : Авиаль-новый проект, 2002. - 136 с. - ГСЭ. - 125.00. 1

10 Скобкин, Сергей Сергеевич. Практика сервиса в индустрии гостеприимства : [учеб. пособие для студ.] : допущено УМО / Скобкин, Сергей Сергеевич. - М. : Магистр, 2007. - 493 с. - Библиогр.: с. 493. - ISBN 978-5-9776-0018-7 : 255.00. 1

11 Сорокина, Алла Викторовна. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие по спец. " Гостинич. сервис" / Сорокина Алла Викторовна. - Москва : Инфра-М, 2009. - 304 с. - (ПРОФИЛЬ). - МО РФ. - СД. - обязат. - ISBN 978-5-98281-068-7; 978-5-16-002498-1 : 119.90. 3

12 Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация приема и обслуживания туристов : [учеб. пособие для студ.] : допущено УМО / Тимохина, Татьяна Леопольдовна. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2009. - 352 с. : ил. - (Высшее образование. Гостиничный сервис). - Библиогр.: с. 348. - ISBN 978-5-8199-0334-6. - ISBN 978-5-16-003149-1 : 235.00. 10

13 Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учеб. пособие для студ. вузов, по спец. 10103 10 "Соц.-культ. сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Уокер Джон Р. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ, 2008. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - УМЦ спец. 10103- Соц.-культ. сервис и туризм, 10102 - Туризм. - ГСЭ. - ISBN 0-13-119101-2; 978-5-238-01392-3 : 499.95.

14 Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для вузов: пер. с англ. / Уокер Джон Р. - Москва : ЮНИТИ, 2006. - 880 с. - (Заруб. учебник). - УМО спец. 061122 - Гостиничный и туристический бизнес. - ГСЭ. - ISBN 0-13-111293-7; 5-238-00990-9 : 450.00. 6

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Университетская библиотека online»
3. ЭБС «Znanium»

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

1 . Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». -

URL: <http://www.elibrary.ru>

2. Национальная электронная библиотека «НЭБ». - URL: <http://нэб.рф/>

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по практике

Материально-техническая база практики обеспечивается организацией, принимающей студента на практику.

11. Форма отчета по итогам прохождения практики обучающимся

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

Кафедра медиа коммуникаций и туризма

Институт гуманитарных наук и социальных технологий

ОТЧЕТ

о прохождении производственной практики
(вид, тип практики)

обучающийся _____
(фамилия, имя, отчество)

Группа _____

Специальность 43.02.16. Туризм и гостеприимство

уровень образования специалист по туризму и гостеприимству

форма обучения очная

Результат промежуточной аттестации по практике _____

Руководитель практики от университета _____ / _____ /
подпись

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

Кафедра медиакоммуникаций и туризма
Институт гуманитарных наук и социальных технологий

ДНЕВНИК

Учебной практики обучающихся, осваивающих программу среднего
профессионального образования

обучающийся

.....
(фамилия, имя, отчество)

Группа

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Уровень образования специалист по туризму и гостеприимству

форма обучения очно

График учебной практики профессионального модуля «Предоставление гостиничных услуг»

Дата	Краткое содержание выполненных работ	Подпись руководителя
	Собрание по практике, консультация с руководителем. Знакомство с руководителем от предприятия	
	Подготовка документов к практике. Оформление дневников. Получение индивидуальных заданий. Методические рекомендаций к практике	
	Общее знакомство с предприятием. Техника безопасности на предприятии.	
	Функциональное подразделение организации как объект управления	
	Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. Изучение планов работы организации, функционального подразделения. Анализ коммуникаций в организации. Изучение методов контроля и мотивации работников.	
	Организация труда на предприятии и отдельных его подразделениях. Анализ организации рабочих мест и условий труда в организации. Изучение системы заработной платы в организации	
	Управление инновациями в туризме. Анализ используемых инноваций в организации	
	Организация работы с документами Изучение деловой документации организации, ее регистрации, учета и архивирования.	
	Управленческие структуры предприятия. Изучение должностных инструкций работников организации	
	Современная оргтехника. Изучение видов и средств офисной оргтехники в организации	
Выполнение обязанностей на рабочих местах в организации		
	Администратор на ресепшен. Знакомство с должностными обязанностями и технологией деятельности	
	Размещение туристов в отеле	
	Составление отчетной документации	
	Обслуживание туристов в отеле. Разрешение проблемных ситуаций	
	Выезд туристов из отеля	
	Выполнение индивидуального задания	
	Оформление отчета по практике	
	Промежуточная аттестация	

Задания для практики.

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации согласно нормативным документам.
2. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам.
3. Основные этапы операционного процесса обслуживания гостей.

4. Жизнедеятельность гостиницы.
5. Понятие «бронирование» и его роль в процессе обслуживания гостей.
6. Характеристика технологического цикла обслуживания гостей в зависимости от вместимости и категории гостиницы.
7. Служба бронирования: цели, основные функции, проблемы службы бронирования.
8. Организационная структура службы бронирования.
9. Технология работы службы бронирования.
10. Организация рабочего места сотрудника службы бронирования, стандартное оборудование.
11. Квалификационные требования к работникам службы бронирования гостиницы
12. Внутреннее взаимодействие сотрудников персонала службы бронирования.
13. Технологический цикл обслуживания гостей
14. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования
15. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице.
16. Способы бронирования (устный, письменный, компьютерный).
17. Анализ бронирования с использованием Интернета и туроператора
18. Оформление заказов на бронирование номеров.
19. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование.
20. Этапы работы с заявками.
21. Виды заявок на бронирование и действия по ним
22. Структура раздела бронирования в базе данных гостиницы.
23. Автоматизированные системы управления в гостиницах.
24. Изменение статуса номера в базе данных гостиницы.
25. Бронирование номера в программе автоматизации гостиницы.
26. Правила заполнения и хранения отчетных данных процесса бронирования
27. Виды отчетов по бронированию и правила их составления
28. Правила и стандарты ведения документооборота.
29. Последовательность резервирования мест в гостинице.
30. Технология резервирования мест в гостинице
31. Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы бронирования.
32. Функции информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов на бронирование
33. Возможности информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов.
34. Анализ бронирования с использованием профессиональных программ.
35. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере АСУ «Fidelio» при приеме заказов.
36. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере АСУ «Edelweiss» при приеме заказов.
37. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере АСУ «Libra» при приеме заказов.
38. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы бронирования на примере АСУ «Opera» при приеме заказов.
39. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.
40. Особенности гарантированного бронирования.
41. Методы гарантированного бронирования.

42. Особенности негарантированного бронирования.
43. Методы негарантированного бронирования.
44. Процесс аннулирования бронирования.
45. Виды отказов от бронирования
46. Правила аннулирования бронирования.
47. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании
48. Взаимодействие службы бронирования с потребителями.
49. Виды передаваемой информации и каналы связи. 5
0. Правила ведения телефонных переговоров при бронировании.
51. Этикет телефонных переговоров при бронировании в гостинице.
52. Правила ведения телефонных переговоров с потребителями.
53. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
54. Возможные способы предотвращения различных конфликтных ситуаций при бронировании.
55. Состав, функции использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования
56. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования