



Образовательная автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Московский психолого-социальный университет»

Филиал в г. Муроме Владимирской области
ПЦК «Управления и правовых дисциплин»

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала ОАНО ВО «МПСУ»
в г. Муроме Владимирской области

О. А. Осокина

«09» августа 2016



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

для студентов, обучающихся по специальности

43.02.11 «Гостиничный сервис»

Рекомендовано Советом Филиала ОАНО ВО «МПСУ»
в г. Муроме Владимирской обл.
(протокол № 14 от 9 августа 2016г.)

Одобрено ПЦК управления и правовых дисциплин
(протокол № 10 от 8 августа 2016 г.)

Председатель ПЦК управления и правовых
дисциплин А.С. Титов

Муром 2016

Программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) **43.02.11 «Гостиничный сервис»** (базовый уровень подготовки) и примерных программ профессиональных модулей:

ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг

ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей

ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ПМ 04 Продажа гостиничного продукта

Программа производственной практики (по профилю специальности) разработана для студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис / сост. Каргаполова В.В., Харитоновна Н.С.– Муром: Филиал ОАНО ВО «Московский психолого-социальный университет» в г. Муроме, 2016 . – 29 с.

Рецензент(ы): Дорофеева А.Г.

Рабочая программа производственной практики разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис».

В рабочей программе содержатся: паспорт рабочей программы, результаты ее освоения, тематический план и содержание производственной практики, условия реализации данной рабочей программы.

СОДЕРЖАНИЕ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	Ошибка! Закладка не определена.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	21
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ).....	21
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ	23
ПРИЛОЖЕНИЯ	25

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Область применения программы

Производственная практика (по профилю специальности) является составной частью учебного процесса и имеет цель, закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе теоретического обучения, приобретение необходимых умений, навыков и опыта практической работы по изучаемой специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в соответствии с государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Производственная практика включает следующие этапы:

- практику для получения первичных профессиональных умений и навыков;
- практику по профилю специальности (технологическую);
- квалификационную практику.

Цель практики

Практика имеет целью комплексное освоение студентами всех видов профессиональной деятельности по специальности СПО, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение студентами необходимых умений и опыта практической работы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Целью практики является:

- непосредственное участие обучающегося в деятельности организации; закрепление теоретических знаний, полученных во время аудиторных занятий, учебной практики, полученных при освоении общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей;
- приобщение обучающегося к социальной среде организации с целью приобретения социально-личностных компетенций, необходимых для работы в профессиональной сфере; подготовка практических материалов для написания отчета по практике.

Задачи практики:

Практика по профилю специальности направлена на приобретение общих и профессиональных компетенций, на получение первоначального профессионального опыта, подготовку к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку отчета по практике в организациях различных организационно-правовых форм.

Организация производственной практики на всех ее этапах направлена на:

- выполнение государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников в соответствии с получаемой специальностью и присваиваемой квалификацией;
- связь практики с теоретическим обучением;

- непрерывность и последовательность овладения студентами профессиональной деятельности в соответствии с программой практики.

В процессе производственной практики (по профилю специальности) студенты должны закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в процессе теоретического обучения при изучении основных дисциплин: о содержании и формах организации приема, размещения и обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах»; оснащении, оборудовании и требованиях к эксплуатации зданий, помещений и инженерно-технического оборудования предприятий гостиничного сервиса «Материально-техническая база и оформление гостиниц и туристских комплексов»; методах управления гостиничным персоналом, деловом общении, этике организационной и управленческой деятельности, различных аспектах культуры обслуживания в сфере гостиничного сервиса «Основы менеджмента и профессиональная этика»; аспектах экономической деятельности предприятий гостиничного сервиса «Экономика гостиничного хозяйства»; основных направлениях маркетинга и предпринимательской деятельности, рекламе и ее специфике в сфере гостиничного сервиса «Основы маркетинга и предпринимательской деятельности»; о формах профессионального общения на иностранном языке «Иностранный язык» и т.д.

В результате освоения программы производственной практики (по профилю специальности) студент должен овладеть основными организационно-управленческими и маркетинговыми функциями:

- организации приема, размещения и обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса;
- использования нормативно-технической документации, справочников и других информационных источников в профессиональной деятельности;
- решения практических вопросов по эксплуатации номерного фонда и оборудования; оформления интерьера жилых номеров, служебных и общественных помещений предприятий гостиничного сервиса;
- осуществления учета в гостиничном хозяйстве с использованием средств компьютерного обеспечения;
- планирования и анализа производственной маркетинговой и финансовой деятельности предприятий гостиничного сервиса;
- делового общения;
- составление и оформление служебной документации (корреспонденции), в т.ч. и на иностранном языке;
- использования в профессиональной деятельности иностранного языка;
- обеспечения рекламной деятельности предприятий гостиничного сервиса;
- организации ухода за жилыми номерами, служебными и общественными помещениями предприятий гостиничного сервиса с использованием электронного оборудования и других средств механизации труда.

В период практики для получения первичных профессиональных умений и навыков студентами может быть получена профессиональная подготовка в учебных подразделениях (например учебная гостиница), а также других учебно-вспомогательных объектах образовательного учреждения, имеющих соответствующую лицензию.

В процессе производственной практики студент должен закрепить и углубить знания, полученные в процессе обучения, приобрести умения по всем видам профессиональной деятельности.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1 Сроки и продолжительность практики

Практика по профилю специальности обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, проводится в 4 и 5 семестрах второго и третьего курса в рамках следующих профессиональных модулей:

ПМ. 01. Бронирование гостиничных услуг;

ПМ. 02 . Приём, размещение и выписка гостей;

ПМ. 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания;

ПМ. 04. Продажи гостиничного продукта;

Общая продолжительность практики по профилю специальности составляет 13 недель. В течение этого периода студенты должны ознакомиться с практикой организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг, приёма, размещения и выписки гостей, обслуживания гостей в процессе проживания, продажи гостиничного продукта на примере конкретной организации.

Наименование практики	Семестр		Объем времени
	На базе основного общего образования	На базе среднего общего образования	
Производственная практика (по профилю специальности)	2 курс 4 семестр	1 курс 2 семестр	5 недель
	3 курс 5 семестр	2 курс 3 семестр	8 недель
			13 недель

2.2 Место прохождения практики

Прохождение практики по профилю специальности возможно на предприятиях, организациях, фирмах, корпорациях любых организационно-правовых форм.

Практика по профилю специальности проводится на предприятиях и в организациях, с которыми заключены долгосрочные договора на проведение производственных практик или по гарантийным письмам с предприятиями.

Студенты, заключившие контракт с будущими работодателями, или имеющие договоренность о будущем трудоустройстве, проходят практику по профилю специальности в этих организациях.

В организации и проведении практики по профилю специальности участвуют: образовательное учреждение и организации с учетом договоров с организациями.

Актуальные базы практик:

1. ООО «Русские традиции» г. Муром Владимирской области
2. Гостиница «Кремлевская» г. Муром Владимирской области
3. Гостиница «Волна» (ИП Фокин Д.Н.) г. Муром Владимирской области

4. Гостиница «Ока» г. Навашино Нижегородской области
5. Гостинный дом «Усадьба» (ООО «Стар энд Компани») г. Навашино Нижегородской области

2.3 Стороны, участвующие в проведении практики

Образовательное учреждение:

- планирует и утверждает в учебном плане все виды и этапы практики в соответствии с ППСЗ с учетом договоров с организациями;
- заключает договоры на организацию и проведение практики;
- разрабатывает и согласовывает с организациями программу, содержание и планируемые результаты практики;
- осуществляет руководство практикой;
- контролирует реализацию программы 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;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организывает процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;
- разрабатывает и согласовывает с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения практики;
- назначают руководителя от образовательного учреждения, который осуществляет организацию и руководство практикой.

Предприятие практики:

- заключают договоры на организацию и проведение практики;
- согласовывают программу практики, планируемые результаты практики, задание на практику;
- предоставляют рабочие места практикантам, назначают руководителей практики от организации, определяют наставников;
- участвуют в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики;
- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных студентами в период прохождения практики;
- обеспечивают безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводят инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности в организации;
- назначают руководителя, который от организации осуществляет организацию и руководство практикой студентов.

Студенты, осваивающие ППССЗ СПО в период прохождения производственной практики в организациях:

- полностью выполняют задания, предусмотренные программой производственной практики;
- соблюдают действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности;
- в период прохождения производственной практики с момента зачисления студентов на них распространяются требования охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации, а также трудовое законодательство, в том числе в части государственного социального страхования.

2.4 Контроль работы практикантов и отчетность.

На всех этапах практики работа студентов – практикантов должна подвергаться контролю (текущему и итоговому) непосредственными руководителями практики (преподавателями образовательного учреждения или руководителями практики от предприятия).

Систематически контролируются уровень приобретаемых умений и навыков, качество выполнения заданий, ведения дневников и отчетов, посещаемость и дисциплина.

По результатам прохождения практики руководитель практики от предприятия дает каждому студенту-практиканту производственную характеристику.

Итогом практики по профилю специальности служит оценка, выставляемая руководителем практики от образовательного учреждения на основании наблюдений за самостоятельной работой практиканта, выполнения индивидуального задания, составленного в соответствии с программой практики, а также характеристики и предварительной оценки руководителя практики от предприятия (организации). Студенты, не выполнившие требования практики по профилю специальности без уважительной причины или получившие отрицательную оценку, отчисляются из учебного заведения, а в случае уважительной причины – направляются на практику в свободное от учебы время.

На протяжении всех этапов практики студенты обязаны регулярно вести дневники, отмечая в них наименование участков (служб) работы, его назначение, краткие сведения о деятельности коллектива и личном участии практиканта, личные наблюдения, замечания, предложения. К дневнику прилагаются материалы, собранные студентом во время стажировки, заполненные бланки документов отделов служб предприятий гостиничного сервиса. Дневник подписывается студентом и руководителем практики от предприятия (организации) и должен быть заверен печатью предприятия (организации).

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Наименование профессионального модуля	Коды формируемых компетенций	Объем времени, отводимый на практику (час, нед.)	Наименование разделов практики	Наименование тем практики	Примерные виды работ	Кол-во часов
1	2	3	4	5	6	7
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	108 часов 3 недели	Прием заказов на бронирование от потребителей	Основные функции и службы гостиницы	– Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования /приема и размещения гостиницы. Организация рабочего места	12
					– Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	
				Организация и технология работы службы бронирования	– Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;	12
					– Оформление бронирования с использованием телефона – Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	
Бронирование и оформление заказов	– Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования;	12				
– Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров;						
– Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;	12					
– Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование;						
– Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров						
– Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования;	12					
– Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда;						

					<ul style="list-style-type: none"> – Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам; – Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения; – Создание отчетов по бронированию; – Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. 	
					ИТОГО	60
			Документационное обеспечение бронирования.	Документационное обеспечение бронирования.	<ul style="list-style-type: none"> – Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке 	10
					<ul style="list-style-type: none"> – Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 	10
					<ul style="list-style-type: none"> – Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 	8
					ИТОГО	28
			Информирование потребителей о бронировании	Оформление выезда гостя и процедура его выписки	<ul style="list-style-type: none"> – Оформление принятых заявок на резервирование номеров; – Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 	10
					<ul style="list-style-type: none"> – Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования; – Внесение изменений в заказ на бронирование; – Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 	10
					ИТОГО	20
					ВСЕГО ЧАСОВ	108
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1	72 часа 2 недели	Организация приема, регистрации и размещения гостей	Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих	<ul style="list-style-type: none"> – Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения 	3
				Прием и размещение гостей	<ul style="list-style-type: none"> – Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 	3
					<ul style="list-style-type: none"> – Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) – Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 	3
				Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<ul style="list-style-type: none"> – Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов 	6

	ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6				саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
					ИТОГО	18
			Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения	Правовое регулирование договорных отношений.	– Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	6
				Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование	– Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6
				Документация службы приема и размещения.	– Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	6
					ИТОГО	18
			Организация выезда гостей из гостиницы	Оформление выезда гостя и процедура его выписки	– Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	12
						– Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
					ИТОГО	18
			Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	– Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	12
						– Оформление и подготовка счетов гостей
					Организация ночного аудита	ИТОГО
					ВСЕГО ЧАСОВ	72
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4	144 часа 4 недели	Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения.	Классификация гостиниц и туристских комплексов	– Отработка приемов организации рабочего места административно-хозяйственной службы гостиницы;	18
				Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	– Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг – Составление и обработка необходимой документации по организационно-управленческой структуре административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роли и значение в деятельности гостиничного предприятия; – Отработка навыков общения с потребителем	18
			Организация работы прачечной и химчистки	– Оформление квалификационных требований, предъявляемых к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности; – Применение профессиональных программ для технологии работы АХС гостиницы	18	
			Организация предоставления услуг в процессе проживания	– Проведение работ по оформлению технологии работы поэтажного персонала; – Отработка навыков организации и технологии обслуживания питанием иностранных граждан в гостиничном комплексе.	18	

				ИТОГО	72
		Предоставление услуги питания в гостиницах	Организация питания в гостинице	<ul style="list-style-type: none"> – Отработка навыков организации и технологии обслуживания питанием иностранных граждан в гостиничном комплексе; – Осуществление общения с потребителем на иностранном языке с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; – Оформление и подготовка счетов гостей; – Осуществление сервировки столов 	12
			Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах	<ul style="list-style-type: none"> – Контроль за организацией поставки и хранением сырья; – Отработка навыков формирования сети; – Отработка навыков работы с информационной базой данных о питании гостей в гостинице 	12
			Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	<ul style="list-style-type: none"> – Отработка взаимодействия службы организации питания в гостиницах с другими отделами; – Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков; – Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) 	12
				ИТОГО	36
		Учет оборудования и инвентаря гостиницы	Учет материальных ценностей.	<ul style="list-style-type: none"> – Оформление актов на списание малоценного инвентаря. Оформление документов по инвентаризации. Оформление журнала хозяйственных операций по основным средствам; – Оформление актов на проживающих, за утерянную или испорченную гостиничную собственность; – Контроль сохранности предметов интерьера номеров; – Ознакомление с порядком проведения инвентаризации по сохранности оборудования гостиницы. Заполнение инвентаризационных ведомостей; – Составление актов на списание инвентаря и оборудования 	18
				ИТОГО	18
		Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих	Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	<ul style="list-style-type: none"> – Поиск информации об источниках угроз для гостей. Поиск информации об источниках угроз для персонала гостиницы. Разработка алгоритма создания системы безопасности в гостинице; – Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; – Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих; – Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуального сейфа, хранения багажа в камерах хранения. 	18

					ИТОГО	18
					ВСЕГО ЧАСОВ	144
ПМ.04 Продажи гостиничного продукта	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ПК 4.4	144 часа 4 недели	Выявление, формирование и стимулирование спроса на гостиничные услуги	Субъекты и объекты маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.	– Знакомство с работой сотрудников службы продажи и маркетинга; – Выявление и анализ спроса на гостиничные услуги; – Анализ особенности поведения потребителей гостиничных услуг.	18
				Сегментация рынка гостиничных услуг.	– Анализ информации о рынке предложений гостиничных продуктов; – Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков; – Выявление конкурентов гостиничного предприятия.	18
				Методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОСТИС)	– Определение характеристик гостиничного продукта и его оптимальную номенклатуры; – Выявление каналов сбыта гостиничного предприятия.	18
				Коммуникационная политика гостиничного предприятия	– Определение стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; – Анализ ценовой политики гостиницы и ее конкурентов; – Анализ эффективности используемых в гостинице рекламных средств и текстов.	18
					ИТОГО	72
			Выявление конкурентоспо- сности гостиничного продукта и предприятия	Конкуренция в сфере гостиничного хозяйства.	– Выявление параметров сегментации целевого рынка.	12
				Конкурентоспособность гостиничного продукта	– Анализ возможности освоения новых сегментов рынка.	12
				Конкурентоспособность гостиничного предприятия	– Оценка эффективности сбытовой политики.	12
					ИТОГО	36
			Разработка комплекса маркетинга	Составляющие комплекса маркетинга	– Определение конъюнктуру рынка гостиничных услуг	9
				Разработка гостиничного продукта.	– Оценка конкурентоспособность гостиничного предприятия и продукта	9
				Ценовая политика гостиничного предприятия	– Оценка качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству	9
				Методы распространения и стимулирования сбыта гостиничного продукта	– Формирование комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия; – Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности в гостиничном предприятии.	9
					ИТОГО	36

Примечание:

1. При прохождении производственной (по профилю специальности) практики студенты должны вести дневник. По окончании практики студент оформляет отчет о практике. Проводится защита дневников (отчетов), по результатам которой выставляется оценка по практике.
2. Каждому студенту, находящемуся на производственной (по профилю специальности) практике, выдается индивидуальное задание, связанное со спецификой выполняемых работ по оказанию сервисных услуг.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

4.1 Обязанности и права студентов в период практики:

В период прохождения практики студенты обязаны:

- подчиняться правилам внутреннего распорядка предприятия (организации) и соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять в полном объеме программу практики;
- исполнять производственные задачи и разовые поручения руководителя практики от предприятия;
- принимать участие в работе совещаний, семинаров, проводимых на предприятии;
- изучать, систематизировать и анализировать материал в соответствии с планом работы, согласованным с руководителем практики;
- в 1-3-дневный срок после окончания практики представить преподавателю дневник и отчет о результатах практики с отзывом руководителя от предприятия (организации).

Студенты, не выполнившие без уважительной причины требования программы практики, отчисляются из учебного заведения. В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично.

Рекомендации: во время прохождения практики студент имеет право пользоваться книгами, периодическими изданиями в библиотеке читального зала Университета, консультациями преподавателей и другими видами услуг.

4.2 Порядок ведения дневника по практике

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день по выполнению календарного графика прохождения практики. После завершения практики дневник вместе с отчетом должен быть просмотрен руководителем практики от предприятия, который составляет отзыв и подписывает его. Образец титульного листа отчета дан в Приложении 1.

4.3 Структура и содержание отчета по практике

В период прохождения практики студенты изучают работу предприятий гостиничного сервиса по направлениям, приведенным в программе практики.

По итогам практики студенты представляют преподавателю текстовый отчет (образец титульного листа дан в Приложении 1). В отчете отражается проделанная студентом работа с обязательным указанием действующих инструктивных материалов, методов выполнения работы. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций в отелях, туристических базах и др.

Все приложения нумеруются, в соответствующих местах отчета на них дается ссылка. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных направлениях развития деятельности базового предприятия.

Студент после прохождения практики предлагает руководителю заполнить отзыв-характеристику, которую он должен заверить подписью и печатью, что позволяет выявить степень заинтересованности руководства предприятия в конкретном студенте и спланировать последующее совместное с ним сотрудничество (трудоустройство).

Содержание характеристики:

1. Фамилия, имя, отчество практиканта.
2. Наименование организации, с какого и по какое время и под чьим руководством студент проходил практику.
3. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.).
4. Объем выполненной работы на практике.
5. Качество выполняемой студентом работы, степень проявленной самостоятельности, уровень овладения теоретическими и практическими навыками.
6. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий на предприятии.

4.4 Порядок оформления отчетов по практике

Оформление отчета начинается за 2-3 дня до окончания практики на основании дневника, в соответствии с графиком ее прохождения. Отчет оформляется на писчей бумаге формата А4 в объеме 15-25 страниц.

Студент должен закончить оформление отчета, подписать характеристику и заверить их печатью предприятия. Оформленный отчет сдается преподавателю. К отчету прилагаются:

- направление на практику с отметками о прибытии и убытии;
- характеристика, подписанная и заверенная руководителем предприятия;
- дневник, заверенный подписью руководителя практики и печатью предприятия;
- проекты и копии документов, составленных практикантом, согласно перечню, указанному в программе практики.

Документы подписываются студентом и его непосредственным руководителем. Все документы должны быть пронумерованы и подшиты в папку, которая подшивается в конце отчёта.

Сдача отчёта по практике осуществляется в течение 1-3 дней после её окончания.

На основании отчета по практики преподаватель решает вопрос об оценке.

4.5 Требования к материально-техническому обеспечению практики

Оборудование учебной практики:

- инструктивный материал;
- бланковый материал;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства:

- компьютер, принтер, сканер, модем;

4.6 Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Брашнов Д.Г., Мигунова Е.В. Основы индустрии гостеприимства: уч. пособие. - М.: Флинта: МПСУ, 2013
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2013;
3. Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей: уч-к для СПО.-М.: Академия, 2014.
4. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: уч. пособие. - М.: Альфа- М: Инфра-М, 2014.
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гос-тиницах и туристских комплексах.- М. :Альфа-М:Инфра-М,2014.

Дополнительные источники

1. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Спириденко, О.Я.Гойхмана. М.: Альфа-М, 2010
2. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2013.
3. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2010.
1. 4. Джанджугазова Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учеб. пособие. — М.: Издательский центр «Академия», 2013.
4. Янкевич В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и зарубежный опыт. - М.: Финансы и статистика 2010
5. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие/В.А.Романов, С.Н.Цветкова, Т.В.Швецова и др. –М.: МарТ, 2009
6. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебное пособие под ред. Л.П.Шматько – М.: МарТ, 2009
7. «Отель»;
8. «Гостеприимство»;
9. «Пять звезд»;
10. «Гостиничное дело».
11. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебное пособие под ред. Л.П.Шматько – М.: МарТ, 2011
12. Каменева Б.Е. Маркетинговые исследования. М.: -Вузовский учебник, 2012

13. Интернет-ресурсы:

1. <http://www.acase.ru>
2. <http://www.hotel.uralregion.ru>
3. <http://www.hoteline.ru>
4. <http://www.goste.ru>
5. <http://www.hotelcentr.ru>
6. <http://www.hotelkosmos.ru> и другие

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты производственной практики определяются программами практики, разрабатываемыми образовательным учреждением совместно с организациями.

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

- знать нормативное регулирование гостиничного сервиса (ОК 1-9; ПК 1.1-1.3; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4);
- уметь применить нормативное регулирование в контекстной ситуации (ОК 1-9; ПК 1.1-1.3; ПК 2.1-2.6; ПК 3.1-3.4; ПК 4.1-4.4).

Результаты прохождения практики по профилю специальности представляются студентом в образовательное учреждение и учитываются при аттестации.

Аттестация по итогам практики по профилю специальности проводится в форме дифференцированного зачета на основании представленных отчетов и отзывов с мест прохождения практики.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1



Образовательная автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Московский психолого-социальный университет»

Филиал в г. Муроме Владимирской области

Кафедра «Управления
и правовых дисциплин»

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

указать вид практики (учебная, производственная, преддипломная практика)

(место прохождения практики: наименование юридического лица / Ф.И.О. индивидуального предпринимателя)

(период прохождения практики)

Студента (ки)

_____ (ф.и.о. полностью в родительном падеже)

группы

_____ (номер группы)

«__» _____ 20__ г.

Руководитель

_____ (ф.и.о. полностью)

«__» _____ 20__ г.

Оценка

_____ (подпись руководителя (без расшифровки))

Муром 20__