

**Частное образовательное учреждение
высшего образования
Академия туризма и международных отношений**

«УТВЕРЖДЕНО»

Решением Ученого совета

ЧОУ ВО АТиМО

от «25» декабря 2017 года

протокол № 5/17

Ректор

Ю.В. Сорокин



«СОГЛАСОВАНО»

Генеральный менеджер

отеля «Double Tree by

Hilton Ekaterinburg City Centre

от «25» декабря 2017 года

Тарасюк Е.В.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Екатеринбург, 2017

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Екатеринбург, ЧОУ ВО «АТиМО»

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) составлена в полном соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Автор: к.п.н. Воробьева Алена Юрьевна

Общие положения

Практика студентов, обучающихся по программам среднего профессионального образования, Академии туризма и международных отношений, далее «Академия»,

является составной частью основной образовательной программы среднего профессионального образования и проводится на предприятиях и в организациях соответствующей профилю отрасли.

Практика студентов, обучающихся по программам среднего профессионального образования, Академии направлена на закрепление, расширение, углубление и систематизированию знаний, полученных при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин на основе изучения деятельности предприятий соответствующей отрасли.

Область профессиональной деятельности выпускников по специальности «Гостиничный сервис»: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Объектами профессиональной деятельности в рамках практического обучения являются:

организация процесса предоставления услуг;
запросы потребителей гостиничного продукта;
процесс предоставления услуг;
технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
первичные трудовые коллективы.

Менеджер (базовой подготовки) в рамках прохождения производственной (по профилю специальности) практики готовится к следующим видам деятельности:

Бронирование гостиничных услуг.

Продажи гостиничного продукта.

Объемы и содержание практики, ее цели и задачи определяются соответствующими государственными образовательными стандартами по специальностям среднего профессионального образования программами практики.

Основная цель производственной практики по профилю специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» — формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта.

Практическое обучение в Академии направлено на формирование и развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов практики работ.

Общая программа практического обучения

За время обучения на специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» студенты, обучающиеся по программам среднего профессионального образования, проходят учебную, производственную (по профилю специальности), производственную (преддипломную) практику. Объем учебной практики составляет 9 недель, производственной по (профилю специальности) практики – 6 недель, на производственную (преддипломную) практику выделено 4 недели.

Планирование и организация практики на всех ее этапах обеспечивает:

- Последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа к другому;
- Целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;

- Связь практики с теоретическим обучением.

Содержание производственной практики (по профилю специальности)

В соответствии с ФГОС производственная практика входит в раздел основной образовательной программы «Производственная практика» и является обязательной, она представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку студентов. Производственная практика проходит в соответствии с учебным планом:

на очном отделении на 3 курсе в 6 семестре для студентов, обучающихся на базе основного общего образования; и на 2 курсе в 4 семестре для студентов, обучающихся на базе среднего общего образования.

на заочном отделении на 3 курсе в 6 семестре для студентов, обучающихся на базе среднего общего образования.

Продолжительность производственной практики (по профилю специальности) составляет 6 недель.

Программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и реализуется в рамках профессиональных модулей для последующего освоения студентами общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»:

ПМ. 01 - «Бронирование гостиничных услуг»

ПМ. 04 – «Продажи гостиничного продукта»

За время прохождения производственной практики у студентов формируются следующие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
-------	---

**Основные виды профессиональной деятельности
и профессиональные компетенции**

	Бронирование гостиничных услуг
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.
	Продажи гостиничного продукта
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

По итогам прохождения производственной (по профилю специальности) практики обучающийся **должен:**

ПМ. 01 - «Бронирование гостиничных услуг»

иметь практический опыт:

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

уметь:

- 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

знать:

- 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.

ПМ. 04 – «Продажи гостиничного продукта»

иметь практический опыт:

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

уметь:

- 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;

знать:

- 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.

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельности по программе подготовки специалистов среднего звена данного профиля

и Академией. Базами практики выступает любая организация (предприятие, фирма), подходящая как место практики студентов по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Содержание производственной (по профилю специальности) практики в профессиональном модуле ПМ- 01 «Бронирование гостиничных услуг»

Реализация профессионального модуля ПМ – 01 «Бронирование гостиничных услуг» предполагает прохождение производственной (по профилю специальности) практики. Максимальная нагрузка на производственную (по профилю специальности) практику на очном и на заочном отделении составляет 108 часов, 3 недели.

Содержание производственной (по профилю специальности) практики

Вводный инструктаж. Инструктаж по прохождению практики, цели, задачи, структура отчета. Во время прохождения производственной (по профилю специальности) практики студент осуществляет общее знакомство с деятельностью предприятий индустрии гостеприимства в целом, и с отделом бронирования в частности. Студентам в рамках прохождения производственной (по профилю специальности) практики предлагаются должности, связанные с консультированием клиентов, помощь в бронировании номеров, а также работа на низовых позициях, помощник менеджера отдела бронирования и пр.

Прохождение производственной (по профилю специальности) практики на предприятиях сферы гостеприимства способствует приобретению навыков общения (устного и телефонного) с гостями, технике пользования офисным оборудованием, получение, обработка и передача информации адресатом, умение бронировать гостиничные услуги, умение бронировать и вести документацию, информировать потребителя о бронировании и пр.

По итогам прохождения производственной (по профилю специальности) практики проводится проверка и оценка уровня сформированности указанных компетенций в форме дифференцированного зачета.

Содержание производственной (по профилю специальности) практики в профессиональном модуле ПМ- 04 «Продажи гостиничного продукта»

Реализация профессионального модуля ПМ- 04 «Продажи гостиничного продукта» предполагает прохождение производственной (по профилю специальности) практики. Максимальная нагрузка на производственную (по профилю специальности) практику на очном и на заочном отделении составляет 108 часов, 3 недели.

Содержание производственной (по профилю специальности) практики

Вводный инструктаж. Инструктаж по прохождению практики, цели, задачи, структура отчета. Во время прохождения производственной (по профилю специальности) практики студент осуществляет общее знакомство с деятельностью предприятий индустрии гостеприимства, знакомство с работой сотрудников службы продажи и маркетинга. Занимается выявлением и анализом спроса на гостиничные услуги, анализирует особенности поведения потребителей гостиничных услуг, ценовую политику гостиницы и ее конкурентов, оценивает эффективности сбытовой

политики, определяет конъюнктуру рынка гостиничных услуг, а также оценивает конкурентоспособность гостиничного предприятия и продукта.

Прохождение производственной (по профилю специальности) практики на предприятиях сферы гостеприимства способствует приобретению навыков общения (устного и телефонного) с гостями и коллегами, технике пользования офисным оборудованием, получение, обработка и передача информации адресатом, а также выявлять и формировать спрос на гостиничные услуги, оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг, принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

Студентам в рамках прохождения производственной (по профилю специальности) практики предлагается работа в департаментах отеля в качестве помощник менеджера, работника маркетинговой службы, службы рекламы и PR и пр. По итогам прохождения производственной (по профилю специальности) практики проводится проверка и оценка уровня сформированности указанных компетенций в форме дифференцированного зачета.

Индекс модуля, МДК	Виды работ	Содержание работ, изучаемых вопросов
<p>МДК.1. 1. Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг</p>	<p>1. Основные функции и службы гостиницы. 2. Организация и технология работы службы бронирования. 3. Бронирование и оформление заказов. 4. Документационное обеспечение бронирования. 5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по диверсификации гостинично-туристской предпринимательской деятельности (на примере ООО «Гостиница_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по организации рекламной кампании ресторана в Интернете (на примере «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по организации рекламной кампании в Интернете (на примере «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристской фирме по организации рекламной кампании в Интернете (на примере «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по оптимизация запасов материальных ресурсов предприятия общественного питания (на примере кафе (ресторана) «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций административным образованиям по продвижению туристских дестинаций в Интернете (на примере «_») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций фирмам по продвижению туристского продукта в Интернете (на примере «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по продвижению гостиничного продукта в Интернете (на примере «_____») ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по эффективности использования информационных систем управления на примере гостиницы «_____» ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристским фирмам по эффективности использования информационных систем управления на примере фирмы «_» ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций туристским фирмам по повышению эффективности маркетинговой интернет-коммуникации на примере фирмы «_» ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по повышению эффективности маркетинговой интернет-коммуникации на примере гостиницы «_» ➤ Провести анализ и составить примерный перечень рекомендаций гостиницам по использованию информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения на примере гостиницы.

<p>МДК.4.1 Организа ция продаж гостинич ного продукта</p>	<p>1. Субъекты и объекты маркетинговой деятельности гостиничного предприятия. 2. Сегментация рынка гостиничных услуг. 3. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОСТИС). 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия 5. Конкуренция в сфере гостиничного хозяйства. 6. Конкурентоспособность гостиничного продукта 7. Конкурентоспособность гостиничного предприятия 8. Составляющие комплекса маркетинга. 9. Разработка гостиничного продукта 10. Ценовая политика гостиничного предприятия. 11. Методы распространения и стимулирования сбыта гостиничного продукта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Обеспечение конкурентоспособности туристических услуг/ гостиничных услуг ➤ Разработка инновационного туристского продукта регион. ➤ Повышение конкурентоспособности туристского продукта/ гостиничной услуги. ➤ Оценка потребительских ожиданий от будущего туристского продукта. ➤ Анализ рыночной позиции туристской фирмы (на примере конкретной организации) ➤ Разработка стратегии развития туристской фирмы/гостиниц. ➤ Анализ конкретной позиции организации. ➤ Дифференциация продукта организации для повышения его конкурентоспособности. ➤ Разработка программы продвижения продукта. ➤ Продвижение туристского продукта/ гостиницы ➤ Анализ финансового состояния предприятия. ➤ Анализ ликвидности и платежеспособности предприятия. ➤ Анализ эффективности использования основных фондов предприятия. ➤ Анализ структуры и динамики движения персонала. ➤ Анализ структуры и динамики затрат на производство продукции (выполнение работ, оказание услуг) ➤ Финансовая отчетность как информационная база экономического анализа деятельности турфирмы (или гостиницы). ➤ Анализ платежеспособности и финансовой устойчивости турфирмы (или гостиниц) ➤ Финансово-экономический анализ результатов деятельности турфирмы (или гостиниц)
--	---	--

Организация и руководство практикой

Организация и руководство практикой по профилю специальности осуществляется руководителями практики от организации и Академии. Руководитель практики от Академии совместно с отделом практик и стажировок Академии и Администрацией Академии:

- планирует и утверждает в учебном плане все виды и этапы практики в соответствии с основной профессиональной образовательной программой среднего профессионального образования и с учетом договоров с организациями;
- заключает договоры на организацию и проведение практики;
- разрабатывает и согласовывает с организациями программы практики, содержание и планируемые результаты практики;
- осуществляет руководство практикой;
- распределяет студентов по рабочим местам (с выдачей направления на практику) или перемещает их по видам работ;
- 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;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- определяет совместно с организациями процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студентов, освоенных в ходе прохождения практики;
- разрабатывает и согласовывает с организациями форму отчетности и оценочный материал прохождения практики.

Организация-место практики студентов:

- заключает договоры на организацию и проведение практики;
- согласовывает программы практики, содержание и планируемые результаты практики, задание на практику;
- предоставляет рабочие места студентам, назначает руководителя практики от организации, определяет наставника и утверждает план-график (Приложение 1);
- участвует в определении процедуры оценивания результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, а также в оценке таких результатов;
- участвует в формировании оценочного материала для общих и профессиональных компетенций, освоенных в период прохождения практики;
- при наличии вакантных должностей может заключить со студентом срочный трудовой договор;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводит инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, технике безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего распорядка.

Студент при прохождении практики обязан:
— полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики (Приложение 2);

- подчиняться действующим на предприятии, в учреждении, организации правилам внутреннего распорядка;
- изучать и строго соблюдать правила охраны труда и техники безопасности;
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками;
- по итогам прохождения практики заполнить отчет по практике согласно установленного в Академии бланка (Приложение 3).

Распределение студентов на практику осуществляется конкурентно, на основе достижений студентов. Направление на практику оформляется распорядительным актом руководителя Академии или уполномоченного им лица с указанием закрепления каждого студента за организацией, с указанием вида и срока прохождения практики.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, в праве проходить все виды практики в организации по месту работы, в случаях, если осуществляемая им профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Подведение итогов практики

Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

По окончании производственной практики (по профилю специальности), студент-практикант надлежащим образом составляет в соответствии с программой письменный отчет, и сдает его в отдел практик и стажировок Академии в установленные сроки, указанные в учебном расписании занятий. Письменный отчет по итогам производственной практики (по профилю специальности) должен быть подписан руководителем организации и заверен печатью. За неделю до назначенного срока аттестации по итогам практики студент сдает отчет руководителю практики на проверку.

По результатам практики руководители практики от организации и от Академии формируют аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения общих и профессиональных компетенций, а также выдается характеристика на студента по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Студент, не оформивший документы на прохождение практики и не прошедший практику, к защите отчета не допускается.

По итогам производственной практики (по профилю специальности) студенту на основании письменного отчета выставляется оценка (отлично, хорошо, удовлетворительно) при условии положительного аттестационного листа по практике от руководителя практики от организации и Академии об уровне освоения предусмотренных компетенций; наличии положительной характеристики организации на студента по освоению предусмотренных компетенций; полноты и своевременности предоставления отчета по практике.

Результаты прохождения практики учитываются при прохождении Итоговой аттестации.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время.

Не выполненная программа практики без уважительной причины или неудовлетворительная оценка считаются академической задолженностью студента. В данном случае, студент не допускается к прохождению Итоговой аттестации.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>-точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии. -способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. - наличие положительных отзывов по итогам практики.</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>-точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг. -полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи;</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>-принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии общественного питания. -принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг;</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Точность и правильность оформления заявку на резервирование номера/ов (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке; ▪ Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); ▪ Полнота предоставляемой гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; ▪ Правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера; ▪ Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров;

<p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему; ▪ Правильность оформления (расплинтовать) блока группы бронирования по фамилиям гостей; уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке; ▪ Правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; ▪ Грамотность обоснования аннулирования бронирования; ▪ Правильность составления графика заезда гостей и составлению отчетов по бронированию мест в отеле; ▪ Правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день;
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Грамотность ведения телефонных переговоров; ▪ Правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;
<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Правильность выявления спроса на гостиничные услуги; • Правильность проведения сегментации рынка, выявление параметров сегментирования и целевого рынка; • Правильное выявление особенностей поведения потребителей. • Грамотность общения с потребителем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги в т.ч. на иностранном языке;
<p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Правильность позиционирования гостиничного продукта; • Грамотность выбора оптимальных методов формирования спроса и продвижения услуг предприятия питания; • Оценка качественного анализа информации о рынке предложений гостиничных продуктов; • Полнота и грамотность анализа информации о рынке гостиничных услуг и создания базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков; • Правильность выбора средств распространения рекламных материалов; • Правильность выбора техники и приемов эффективного общения с гостем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги в т.ч. иностранном языке; • Грамотность выбора целесообразности применения средств и методов маркетинга, выбирать и использовать наиболее рациональные из них.
<p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Точность и правильность определения конъюнктуры рынка; • Правильность оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта; • Грамотность оценки качества гостиничного продукта • Грамотности оформления документов по качеству.

<p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Грамотность разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей. • Правильность определения характеристик и оптимальной номенклатуры услуг; • Точность и грамотность расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • Точность и грамотность расчета себестоимости и стоимости гостиничного продукта; • Правильность определения жизненного цикла услуги гостиницы; • Правильность выбора информации о ценах и ценовой политики конкурентов; • Грамотность составления рекламных текстов на услуги гостиницы; • Правильность выбора средств распространения рекламы, • Правильность определения эффективности рекламы • Полнота и грамотность формирования базы данных и различных информационных ресурсов; • Грамотности использования техники и приемов эффективного общения гостями, деловыми партнерами и коллегами.
--	--

Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

Основная литература

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129632/. – Загл. с экрана.
2. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка), утвержденный приказом Министерства образования и науки России от 07.05.2014 г № 475; [Электронный ресурс]. – Режим доступа : // http://www.uralinsttur.ru/umitin/files/fgos_gostinichnij_servis_spo.pdf /. – Загл. с экрана.
3. Приказ Минобрнауки от 14.06.2013 №464 «Об утверждении Порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : // <https://rg.ru/2013/08/07/obr-dok.html> /. – Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. ГОСТ 2.105-95. ЕСКД. Общие требования к текстовым документам [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://standartgost.ru/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_2.105-95/. – Загл. с экрана.

2. Приказ Минобрнауки России от 18.04.2013 г. № 291 «Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70299594/>. – Загл. с экрана.
3. Положение о порядке проведения практики студентов Академии туризма и международных отношений от 28 декабря 2015 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.uralinsttur.ru/umitin/files/pologhenie_ob_organizacii_praktiki_vo.pdf /. – Загл. с экрана.

Информационные ресурсы

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.russiatourism.ru/>. – Загл. с экрана.
2. Официальный сайт Всемирной туристской организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www2.unwto.org/ru/>. – Загл. с экрана.

Материально-техническое обеспечение практики

При оформлении отчета студенты используют прикладное программное обеспечение Microsoft.

Проведение защиты отчетов по практике рекомендуется с техническим сопровождением докладов с использованием мультимедийного комплекса.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

План-график производственной (по профилю специальности) практики

Производственная практика проходит в соответствии с учебным планом на 3 курсе в 6 семестре для студентов, обучающихся на базе основного общего образования; и на 2 курсе в 3 семестре для студентов, обучающихся на базе среднего общего образования. Продолжительность производственной практики (по профилю специальности) составляет 6 недель.

Производственная (по профилю специальности) практика включает следующие виды работ:

№	Запланированные виды работы	Срок выполнения	Отметка руководителя о выполнении
1			
2			
3			
4			
5			

Подпись студента _____ / _____ /

« _____ » _____ 20__ г.

Подпись руководителя от Академии _____ / _____ /

« _____ » _____ 20__ г.

Подпись руководителя от Организации _____ / _____ /

« _____ » _____ 20__ г.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
на прохождение производственной (по профилю специальности) практики

Студент _____

Курс _____ группа _____ специальность _____

Срок прохождения практики – с _____ по _____

№	Содержание индивидуального задания	Срок выполнения	Отметка о выполнении
1	2	3	4
1			
2			
3			
4			
5			

Подпись студента _____ / _____ /

« _____ » _____ 20__ г.

Подпись руководителя от Академии _____ / _____ /

« _____ » _____ 20__ г.

Подпись руководителя от Организации _____ / _____ /

« _____ » _____ 20__ г.

Примечание: В графе 3 указывается либо конкретная дата (например: 01.01.), либо период (например: 01.01 –10.01), либо указывается срок выполнения – постоянно или же – в течение прохождения практики.

В графе 4 делается отметка - выполнено, не выполнено - Руководителем практики от организации по мере выполнения задания.

АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И МЕЖНАУРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ
Отдел практик и стажировок

Отчет студента
по производственной (по профилю
специальности) практике

Выполнил(а) студент(ка) СПО ____ курса _____ группы
_____ (Ф.И.О.)

г. Екатеринбург

20 г.

Студент СПО _____
(фамилия, имя, отчество)

_____ курса _____ группы направляется на производственную (по профилю специальности) практику в(на) _____
(организация, предприятие, адрес)

Период практики: с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

Преподаватель-руководитель практики от АТиМО

(должность; фамилия, имя, отчество; подпись)

Руководитель практики от организации (предприятия)

(должность; ученая степень; фамилия, имя, отчество)

ОТМЕТКА ОРГАНИЗАЦИИ (ПРЕДПРИЯТИЯ)

Прибыл в организацию (на предприятие) « ____ » _____ 20__ г.

Выбыл из организации (с предприятия) « ____ » _____ 20__ г.

Деятельность во время практики

№ п/п	Дата	Описание выполненной работы	Вопросы, возникшие в ходе работы	Отметки руководителя

Руководитель практики от АТиМО

(фамилия, имя, отчество; подпись)

Руководитель практики от организации (предприятия)

(фамилия, имя, отчество; подпись)

**Отзыв руководителя практики от организации (предприятия) о работе
студента, характеристика работы студента**

М.П. Руководитель практики от организации (предприятия)
_____/_____
 (подпись) (инициалы и фамилия)

Зачет по практике принят с оценкой _____

Преподаватель-руководитель практики от АТиМО
_____/_____
 (подпись) (инициалы и фамилия)

« _ » _____ 20__ г.

