

Министерство науки и высшего образования
ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет»
Гуманитарно-технический колледж



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

З.О.Батыгов

от « » 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПЦ.00 Профессиональный цикл

(индекс по учебному плану)

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Квалификация выпускника
«Специалист по гостеприимству»

Форма обучения
Очная

Магас - 2019 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПМ-01)

Рабочая программа производственной практики является составной частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.1. Профессиональный модуль, в рамках которого проводится практика	ПМ-01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения		
1.2. Вид и способ проведения производственной практики	Виды практики: <i>производственная</i> Способ проведения практики: <i>концентрированная</i> .		
1.3. Цель производственной практики:	Формирование у обучающегося профессиональных компетенций, приобретение практического опыта		
1.4. Задачи производственной практики	<ul style="list-style-type: none"> • получить навыки работы с документами, удостоверяющими личность клиента; • получить навыки по оформлению поселения гостя и заполнению необходимой документации в соответствии с требованиями гостиницы; • получить навыки работы с ключами от номеров гостей; • получить навыки по оформлению выезда гостя в соответствии с существующими в гостинице правилами; • получить навыки заполнения карты движения номерного фонда; • получить навыки передачи смены администратора. • получить навыки общения с гостями отеля; • получить навыки телефонных переговоров с клиентами; • получить навыки приема заявки на бронирование номера; • освоить технологию предварительного расчета стоимости проживания; • получить навыки оформления документов на аннуляцию брони; 		
1.5. Место производственной практики в структуре образовательной программы подготовки специалистов среднего звена (ПССЗ)	Производственная практика является составной частью изучения профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения» и предшествует изучению профессионального модуля ПМ. 02. «Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания»		
1.6. Объем производственной и практики в неделях	2 недели		
1.7. Планируемые результаты производственной практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы - компетенциями			
Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции), формируемые в рамках производственной практики	Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики	Методы	
		текущего контроля	промежуточной аттестации
ОК 11. Планировать	Студент, прошедший	1. Непосредственное	1. Анализ

<p>предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>производственную практику будет: уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования; владеть (способен продемонстрировать): основами предпринимательской деятельности; основами финансовой грамотности; правилами разработки бизнес-планов; порядком выстраивания презентации; иметь опыт деятельности: по планированию предпринимательской деятельности в профессиональной сфере.</p>	<p>наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>аттестационного листа и характеристики производственной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики. 2. Анализ отчета по результатам прохождения практики. 3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>
<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Студент, прошедший производственную практику будет: уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и</p>	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристики производственной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики. 2. Анализ отчета по результатам</p>

	<p>установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; владеть (способен продемонстрировать): методами планирования труда работников службы приема и размещения; знаниями о структуре и месте службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципами взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методикой определения потребностей службы приема.</p>		<p>прохождения практики. 3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Студент, прошедший производственную практику будет: уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; владеть (способен продемонстрировать): законами и иными</p>	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристики производственной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики. 2. Анализ отчета по результатам прохождения практики. 3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>

	<p>нормативно-правовые актами РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандартами и операционными процедурами, определяющими работу службы; знаниями о целях, функциях и особенностях работы службы приема и размещения; стандартным оборудованием службы приема и размещения; порядком технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правилами поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>иметь опыт деятельности: по организации и стимулированию деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.</p>		
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Структура программы производственной практики предполагает наличие:

- подготовительного этапа;
- основного этапа;
- заключительного этапа.

Видом промежуточной аттестации обучающегося является - *зачет*.

2.1. Содержание производственной практики

Наименование тем (этапов) производственной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Формируемые компетенции (в соответствии с выполняемыми практическими заданиями, в т.ч. индивидуальными заданиями)	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по производственной, практике
Этап 1 (подготовительный)				
Тема 1 Содержание производственной практики и формы отчетности.	– Прохождение инструктажа по ознакомлению с режимом работы студентов во время производственной практики графиком консультаций, формами отчетности и критериями оценки по итогам практики. – Заполнение титульных страниц дневника и отчета по практике.	1.Познакомиться с рабочей программой по производственной практике. 2. Получить индивидуальное задание по производственной практике.		Оформленные титульные страницы дневника и отчета по производственной практике. Составление введения в отчету.
Этап 2 (основной)				
Тема 2 Общая характеристика предприятия	Изучение : - основных направлений работы гостиничного предприятия; - основных служб гостиницы; - функциональной организационной структуры управления гостиничным предприятием.	- дать характеристику гостиничного предприятия; - проанализировать основные направления развития гостиницы; - перечислить правила предоставления гостиничных услуг. - дать характеристику наружного и внутреннего оформления предприятия. - дать сведения об исполнителе, о присвоении предприятию соответствующей категории (если она присваивалась); о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям; о номере лицензии, сроке её действия, об органе, выдавшем лицензию и т. п.	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Оформление Раздела .1. Отчета по производственной практике.
Тема 3	Изучение:	- составить	ПК 1.1. Планировать	Оформление

<p>Общие требования к организации работы СПиР</p>	<ul style="list-style-type: none"> - численности, состава и задач службы; - функций сотрудников службы; - обязанностей и ответственности портье и старшего администратора; - видов возможных нарушений в работе портье и мер дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями Российского трудового законодательства и правилами внутреннего распорядка гостиницы. - инструкций по технике безопасности и охране труда портье; - правил поведения портье в случае возникновения нештатных ситуаций; - правил поведения портье в случае неадекватного поведения гостей; - путей эвакуации на случай возникновения нештатной ситуации; - правил взаимоотношений портье с клиентами гостиницы: стандарты приема, отъезда, телефонного этикета и т.д 	<p>должностную инструкцию портье.</p> <ul style="list-style-type: none"> - составить должностную инструкцию старшего администратора. - составить проект внутрифирменного документа «Правила внутреннего распорядка персонала»; - разработать стандарт внешнего вида и требований гигиены для портье. - пройти инструктаж по ТБ; - составить памятку для портье о правилах техники безопасности; - составить инструкцию по организации безопасности портье на рабочем месте; - разработать инструкцию по правилам поведения портье при возникновении нештатных ситуаций в гостинице (пожар, землетрясение и т.д.); - разработать памятку для портье о правилах взаимоотношений с клиентами гостиницы; - разработать памятку об ответственности гостиницы за сохранность личных вещей клиента в соответствии с законодательством РФ. 	<p>потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале ПК 1.2.</p> <p>Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Раздела 2. Отчета по производственной практике.</p>
<p>Тема 4 Технология работы портье</p>	<p>Изучение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации номерного фонда гостиницы, видов номеров, их соответствия требованиям к площади, техническому оснащению; - санитарно-технического оборудования 	<ul style="list-style-type: none"> - определить качественные показатели оборудования гостиничного номера: соответствие требованиям к мебели, аксессуарам, ковровым покрытиям, занавесям, постельным принадлежностям. - получить навыки 	<p>ПК 1.2.</p> <p>Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>Оформление Раздела 3. Отчета по производственной практике.</p>

	<p>гостиничного номера;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудования и технологии работы службы портъе; - видов документации службы приема и размещения; - этапов работы портъе; - порядка оформления и регистрации иностранных граждан в гостинице; - правил расчетов с клиентами; - правил обеспечения сохранности ценных вещей, денег и документов клиентов гостиницы в соответствии с законодательством; - стандартов технологии обслуживания: приема гостей, отъезда гостя, прием групп, обслуживания иностранных граждан, - стандартов внешнего вида персонала; - стандартов поведения работников службы приема и размещения; - стандартов телефонного этикета ; - требований к оформлению групповой заявки; - порядка взаимодействия с другими службами . 	<p>работы с документами, удостоверяющими личность клиента;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформить поселение гостя и заполнить необходимую документацию в соответствии с требованиями гостиницы; - получить навыки работы с ключами от номеров гостей; - оформить выезд гостя в соответствии с существующими в гостинице правилами; - получить навыки заполнения карты движения номерного фонда; - получить навыки передачи смены администратора. - составить профессиональный профиль должности «портъе стойки приема и размещения»; - получить навыки общения с гостями отеля; - получить навыки телефонных; - переговоров с клиентами; - провести хронометраж поселения, отъезда, оформить протоколом, сравнить с рекомендуемыми нормативам. - получить навыки приема заявки на бронирование номера; - произвести предварительный расчет стоимости проживания; - оформить документы на бронирование и выставить счет заказчику номера; - получить навыки оформления документов на аннуляцию брони; 		
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		- заполнить журнал бронирования.		
Этап 3 (заключительный)				
Тема 5	Защита отчетов по практике.	Подготовить текст выступления и презентацию для защиты отчета по практике.		Оформление дневника, отчета по производственной практике, презентация в PowerPoint

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Перечень основной и дополнительной литературы, в том числе для самостоятельной работы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для проведения производственной, практики

I. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА
<p>1. Ветитнев, Александр Михайлович. Информационные технологии в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учеб. для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2017. - 402 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01695-6. URL: http://www.biblio-online.ru/book/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A</p> <p>2. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017 – 331с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1</p>
II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА
1. Бизнес-гид WelcomeZone [Электронный ресурс] / АО «ДП Бизнес Пресс». - студенты вузов. - студенты СПО. URL: https://welcomezone.ru
III. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННОТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»
<p>1. Научная электронная библиотека КиберЛенинка [Электронный ресурс] https://cyberleninka.ru</p> <p>2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс] window.edu.ru</p> <p>3. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс] elibrary.ru</p> <p>4. «Айда.ру». [Электронный ресурс] http://www.ayda.ru/</p> <p>5. «Dreamvoyage.Ru» . [Электронный ресурс] https://fountravel.ru/</p> <p>6. «ETUR.RU» – эксперты. [Электронный ресурс] http://etur.ru/</p> <p>7. «Svali.RU» – рекламно-информационный туристский портал. [Электронный ресурс] www.svali.ru/</p> <p>8. «TopHotels». [Электронный ресурс] https://tophotels.ru/</p> <p>9. «ТОРTRAVEL.RU» – портал о туризме. [Электронный ресурс] http://www.topturizm.ru/</p> <p>10. Правила гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс] http://hotel.web3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830</p> <p>11. Каталог заведений и операторов рынка HoReCa. [Электронный ресурс] http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/</p> <p>12. Портал про гостиничный бизнес PRO HOTEL . [Электронный ресурс] http://prohotel.ru/</p>
IV. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ
1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL: http://www.biblioclub.ru). Базовая

коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 529-10/18 от 08.10.2018 г.

2. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (<http://www.ebiblioteka.ru>). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 49-П от 06.03.2018 г.
3. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (<http://www.ebiblioteka.ru>). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 46-П от 07.03.2019 г.
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL:<http://www.biblioclub.ru>). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 15/17 от 02.11.2017 г.
5. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № 3288 от 19.03.2018 г.
6. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № Е-2 от 07.03.2019 г.
7. «КонсультантПлюс». Сетевая версия экземпляра системы. ООО «Компас». Договор № 44/18 от 24.12.2018 г.
8. Национальная электронная библиотека (НЭБ). ФГБУ «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»). Договор №101/НЭБ/2396 от 09.08.2017
9. Программное обеспечение Shelter-Lite (поселение, бронирование, расчёт, ведение фолио). Договор № РР-512 от 12.07.2018

3.2. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения производственной практики

Для проведения производственной практики используется материально-техническая база принимающего учреждения (организации) а также:

- профессиональная, методическая и справочная литература, представленная в фонде библиотеки ИнгГУ;
- учебно-наглядные пособия (для отдельных тем дисциплины);
- персональные компьютеры с доступом к сети Интернет;
- информационно-справочные системы «Консультант +» и «Гарант».

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПМ-02)

1.1. Профессиональный модуль, в рамках которого проводится практика	ПМ-02 Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания
1.2. Вид и способ проведения производственной практики	Виды практики: <i>профессиональная</i> Способ проведения практики: <i>концентрированная.</i>
1.3. Цель производственной практики:	Формирование у обучающегося профессиональных компетенций, приобретение практического опыта
1.4. Задачи производственной практики	- изучить организацию работы службы питания; - освоить технологию работы сотрудников торгового зала службы питания; - изучить организацию и технологию дополнительных услуг службы

	питания.		
1.5. Место производственной практики в структуре образовательной программы подготовки специалистов среднего звена (ПССЗ)	Производственная практика является составной частью изучения профессионального модуля ПМ.02 «Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания» и предшествует изучению профессионального модуля ПМ. 03. «Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»		
1.6. Объем производственной и практики в неделях	2 недели		
1.7. Планируемые результаты производственной практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы - компетенциями			
Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции), формируемые в рамках производственной практики	Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики	Методы	
		текущего контроля	промежуточной аттестации
ПК-2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Студент, прошедший производственную практику будет: уметь : осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; владеть (способен продемонстрировать) : знаниями о задачах, функциях и особенностях работы службы питания; законодательными и нормативными актами о предоставлении услуг службы питания гостиничного	1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.	1. Анализ аттестационного листа и характеристики учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики. 2. Анализ отчета по результатам прохождения практики. 3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.

	<p>комплекса; особенностями организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требованиями к обслуживающему персоналу, правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; знаниями о требованиях к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; иметь опыт деятельности: по планированию, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале.</p>		
<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Студент, прошедший производственную практику будет: уметь: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и</p>	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристики учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики. 2. Анализ отчета по результатам прохождения практики. 3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>

	<p>напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): технологиями организации процесса питания; требованиями к обслуживающему персоналу, правилами и нормами охраны труда, техникой безопасности, производственной санитарией, знаниями о противопожарной защите и личной гигиене;</p> <p>специализированными информационными программами и технологиями, используемыми в работе службы питания; этапами процесса обслуживания;</p> <p>технологией организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартами организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</p> <p>профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламентами службы питания;</p> <p>иметь опыт деятельности: по разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на</p>		
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	иностранным языке.		
ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Студент, прошедший производственную практику будет: уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); владеть (способен продемонстрировать): критериями и показателями качества обслуживания; методами оценки качества предоставленных услуг; критериями и показателями качества обслуживания; иметь опыт деятельности: по контролю текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.	1. Анализ аттестационного листа и характеристики учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики. 2. Анализ отчета по результатам прохождения практики. 3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Структура программы производственной практики предполагает наличие:

- подготовительного этапа;
- основного этапа;
- заключительного этапа.

Видом промежуточной аттестации обучающегося является - *дифференцированный зачет*.

2.1. Содержание производственной практики				
Наименование тем (этапов) производственн	Виды работ	Содержание практических заданий	Формируемые компетенции (в соответствии с	Форма представления результата

ой практики			выполняемыми практическими заданиями, в т.ч. индивидуальными заданиями)	выполнения практических заданий в отчете по производственной, практике
Этап 1 (подготовительный)				
<p>Тема 1 Содержание производственно й практики и формы отчетности.</p>	<p>- Прохождение инструктажа по ознакомлению с режимом работы студентов во время производственной практики графиком консультаций, формами отчетности и критериями оценки по итогам практики. - Заполнение титульных страниц дневника и отчета по практике.</p>	<p>1. Познакомиться с рабочей программой по производственной практике. 2. Получить индивидуальное задание по производственной практике</p>	<p>ПК-2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале ПК 2.2 Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Оформленные титульные страницы дневника и отчета по производственной практике. Составление введения к отчету.</p>
Этап 2 (основной)				
<p>Тема 2 Общая характеристика предприятия</p>	<p>Изучение : - основных направлений работы гостиничного предприятия; - основных служб гостиницы; - функциональной организационной структуры управления гостиничным предприятием.</p>	<p>- дать характеристику гостиничного предприятия; - проанализировать основные направления развития гостиницы; - перечислить правила предоставления гостиничных услуг; - дать характеристику наружного и внутреннего оформления предприятия. - дать сведения об исполнителе, о присвоении предприятию соответствующей категории (если она присваивалась); о</p>	<p>ПК-2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Оформление Раздела .1. Отчета по производственной практике.</p>

		подтверждении соответствия услуг установленным требованиям; о номере лицензии, сроке её действия, об органе, выдавшем лицензию и т. п.		
Тема 3 Организация работы службы питания	Изучение - численности, состава и задач службы питания гостиницы; - функций сотрудников зала службы питания; - обязанностей и ответственности сотрудников зала; - видов возможных нарушений в работе официанта, администратора зала, бармена и мер дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями Российского трудового законодательства и правилами внутреннего распорядка; - санитарно-гигиенических требований к персоналу службы; - инструкций по технике безопасности и охране труда; - правил поведения сотрудника в случае возникновения нештатных ситуаций; - правил поведения сотрудника в случае неадекватного поведения гостей; - правил взаимоотношений администратора, официанта, бармена с клиентами; - стандартов внешнего вида сотрудника зала.	- составить должностную инструкцию официанта (администратора зала, бармена); - составить договор о материальной ответственности персонала службы питания; - составить акт об утрате или порче имущества ресторана; - разработать стандарт внешнего вида и требований гигиены для сотрудника зала службы питания; - составить памятку для сотрудника службы питания о правилах техники безопасности; - составить инструкцию по организации безопасности на рабочем месте; - разработать инструкцию по правилам поведения при возникновении нештатных ситуаций (пожар, землетрясение и т.д.); - разработать памятку для официанта (администратора, бармена) о правилах взаимоотношений с клиентами.	ПК-2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Оформление Раздела 2. Отчета по производственной практике.

<p>Тема 4 Технология работы сотрудников торгового зала службы питания</p>	<p>Изучение: - видов предприятий службы питания в гостинице и требования к ним; - организации работы торгового зала предприятий питания; - требований к оборудованию торгового зала предприятий питания; - требований к мебели торгового зала предприятия питания. - функций и этапов работы официанта, бармена, администратора торгового зала; - нормативов времени официанта и бармена по подготовке рабочего места и обслуживанию клиента; - основных видов столовой посуды, приборов и столового белья; - организации склада посуды и бельевого хозяйства предприятия питания: кладовые для грязного и чистого белья, склады нового белья; - правила приемки и выдачи столового белья и посуды; - требований к составлению меню; - основных правил и особенностей подготовительного этапа обслуживания клиента; - основных видов, приемов и технологии предварительной и дополнительной сервировки стола для</p>	<p>- определить качественные показатели оборудования торгового зала; - сделать анализ соответствия помещения торгового зала нормативным требованиям к площади, техническому оснащению, мебели и т.д.; - провести хронометраж времени работы официанта, бармена; - сделать расчет нормативов обслуживания и определить необходимое количество официантов; - идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов, белья; - заполнить заявки на получение посуды, белья, столовых приборов при организации различных видов обслуживания; - составить акт на бой, лом, порчу, утрату посуды, столового белья и приборов по типовой форме; - сделать анализ соответствия оформления меню и карты вин стилю и тематической направленности предприятия питания.</p>	<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Оформление Раздела 3. Отчета по производственной практике.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

	завтрака, обеда, ужина, бизнес-ланча			
Тема 5 Организация и технология дополнительных услуг службы питания	Изучение: - обслуживания в номерах гостиниц. современных требований к организации службы Рум-сервис; - приема заказов на обслуживание в номерах гостиниц. Система стандартов подачи блюд и обслуживания в номерах гостиниц. роли менеджера в организации работы Рум-сервис; - услуг по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний: составление меню, формы обслуживания, особенности сервировки, способы расчета; - современные виды услуг и форм обслуживания: шведский стол, стол - экспресс, зал - экспресс, бизнес - ланч, воскресный бранч, кофе -брейк, счастливый час, линер; - организации питания по типу «шведского стола»; - видов приемов и банкетов; - порядка приема заказов на обслуживание торжеств; - понятия дипломатического протокола и этикета; - роли менеджера в организации банкетной службы;	Получить навыки: - по получению заказа на обслуживание в номерах; - по сервировки тележки для обслуживания в номерах; - по пополнения и отчетность минибаров; - по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний: составление меню, формы обслуживания, особенности сервировки, способы расчета; - по сервировки столов при организации обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами, приема-фуршет, приема коктейль, банкет-чая,	ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оформление Раздела 4. Отчета по производственной практике.

	- организации обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами прием-фуршета, прием коктейля, банкет-чая,			
Этап 3 (заключительный)				
Тема 6	Защита отчетов по практике.	Подготовить текст выступления и презентацию для защиты отчета по практике.		Оформление дневника, отчета по производственной практике, презентация в PowerPoint

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Перечень основной и дополнительной литературы, в том числе для самостоятельной работы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для проведения производственной, практики.

I. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА
<ol style="list-style-type: none"> 1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс] : учеб. для приклад. бакалавриата / Т. Л. Тимохина. - Москва : Юрайт, 2016. - 336 с. - (Бакалавр. Прикладной курс). - студенты бакалавриата. - ISBN 978- 5-9916-3775-6. URL: http://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D-4F91-9E99-42EDC70CCCB3 2. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.:Издательство Юрайт, 2017 – 331с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1 3. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. для СПО / Г. С. Сологубова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2017. - 379 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01301-6. URL: http://www.biblio-online.ru/book/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698
II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА
<ol style="list-style-type: none"> 1. Бизнес-гид WelcomeZone [Электронный ресурс] / АО «ДП Бизнес Пресс». - студенты вузов. - студенты СПО. URL: https://welcomezone.ru 2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов : пер. с англ. / Д. Уокер. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮнитиДана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - студенты СПО. - студенты вузов. - ISBN 978-5-238-01392-3. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767 3. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А. В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731 4. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие для среднего профессионального образования / М. А. Ехина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2012. - 206, [1] с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 205. - ISBN 978-5-7695-8946-1 : 402-60.
III. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННОТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»
<ol style="list-style-type: none"> 1. Научная электронная библиотека КиберЛенинка [Электронный ресурс] https://cyberleninka.ru 2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

- [Электронный ресурс] window.edu.ru
3. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс] elibrary.ru
 4. «Айда.ру». [Электронный ресурс] <http://www.ayda.ru/>
 5. «Dreamvoyage.Ru» . [Электронный ресурс] <https://fountravel.ru/>
 6. «ETUR.RU» – эксперты. [Электронный ресурс] <http://etur.ru/>
 7. «Svali.RU» – рекламно-информационный туристский портал. [Электронный ресурс] www.svali.ru/
 8. «TopHotels». [Электронный ресурс] <https://tophotels.ru/>
 9. «ТОПTRAVEL.RU» – портал о туризме. [Электронный ресурс] <http://www.topturizm.ru/>
 10. Правила гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс] http://hotel.web3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
 11. Каталог заведений и операторов рынка HoReCa. [Электронный ресурс] <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
 12. Портал про гостиничный бизнес PRO HOTEL . [Электронный ресурс] <http://prohotel.ru/>

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL:<http://www.biblioclub.ru>). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 529-10/18 от 08.10.2018 г.
2. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (<http://www.ebiblioteka.ru>). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 49-П от 06.03.2018 г.
3. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (<http://www.ebiblioteka.ru>). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 46-П от 07.03.2019 г.
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL:<http://www.biblioclub.ru>). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 15/17 от 02.11.2017 г.
5. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № 3288 от 19.03.2018 г.
6. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № Е-2 от 07.03.2019 г.
7. «КонсультантПлюс». Сетевая версия экземпляра системы. ООО «Компас». Договор № 44/18 от 24.12.2018 г.
8. Национальная электронная библиотека (НЭБ). ФГБУ «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»). Договор №101/НЭБ/2396 от 09.08.2017

3.2. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения производственной практики

Для проведения производственной практики используется материально-техническая база принимающего учреждения (организации), а также:

- профессиональная, методическая и справочная литература, представленная в фонде библиотеки ИнГГУ;
- учебно-наглядные пособия (для отдельных тем дисциплины);
- персональные компьютеры с доступом к сети Интернет;
- информационно-справочные системы «Консультант +» и «Гарант».

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПМ-03)

1.1. Профессиональный модуль, в рамках которого проводится практика	ПМ-03 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
1.2. Вид и способ проведения производственной практики	Виды практики: <i>производственная</i> Способ проведения практики: <i>концентрированная</i> .		
1.3. Цель производственной практики:	Формирование у обучающегося профессиональных компетенций, приобретение практического опыта		
1.4. Задачи производственной практики	<ul style="list-style-type: none"> - рассмотреть организационную структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в структуре гостиницы; - изучить кадровую политику службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - освоить технологию организации приема и обслуживания особо важных персон; - изучить охрану труда и технику безопасности 		
1.5. Место производственной практики в структуре образовательной программы подготовки специалистов среднего звена (ПССЗ)	Производственная практика является составной частью изучения профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и предшествует изучению профессионального модуля ПМ. 04. «Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»		
1.6. Объем производственной и практики в неделях	2 недели		
1.7. Планируемые результаты производственной практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы - компетенциями			
Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции), формируемые в рамках производственной практики	Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики	Методы	
		текущего контроля	промежуточной аттестации
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Студент, прошедший производственную практику будет: уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на	1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.	1. Анализ аттестационного листа и характеристики производственной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики. 2. Анализ отчета по результатам прохождения практики. 3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на

	<p>иностранным языке; выполнять регламенты службы питания; владеть (способен продемонстрировать): знаниями о структуре службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методикой определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормами обслуживания; иметь опыт деятельности: по планированию потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>		<p>вопросы.</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Студент, прошедший производственную практику будет: уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; владеть (способен продемонстрировать): задачами, функциями и особенностями работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; знаниями о кадровом составе службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; знаниями о целях, средствах и формах обслуживания;</p>	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристики производственной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики. 2. Анализ отчета по результатам прохождения практики. 3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>

	<p>технологиями организации процесса обслуживания гостей; регламентом службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; знаниями об особенностях оформления и составления отдельных видов организационно - распорядительных и финансово-расчетных документов; знаниями о порядке регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>иметь опыт деятельности:</p> <p>разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.</p>		
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Студент, прошедший производственную практику будет:</p> <p>уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы,</p>	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий</p> <p>2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристики производственной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики.</p> <p>2. Анализ отчета по результатам прохождения практики.</p> <p>3. Анализ результатов</p>

	<p>работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <p>владеть (способен продемонстрировать):</p> <p>сервисными стандартами housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критериями и показателями качества обслуживания; знаниями о санитарно-гигиенических мероприятиях по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядком материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципами управления материально-производственными запасами; методами оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; системой отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>иметь опыт деятельности: контроля</p>		<p>защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------

	<p>текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>		
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Структура программы производственной практики предполагает наличие:

- подготовительного этапа;
- основного этапа;
- заключительного этапа.

Видом промежуточной аттестации обучающегося является - *зачет*.

2.1. Содержание производственной практики

Наименование тем (этапов) производственной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Формируемые компетенции (в соответствии с выполняемыми практическими заданиями, в т.ч. индивидуальными заданиями)	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по производственной, практике
Этап 1 (подготовительный)				
Тема 1 Содержание производственной практики и формы отчетности.	- Прохождение инструктажа по ознакомлению с режимом работы студентов во время учебной практики графиком консультаций, формами отчетности и критериями оценки по итогам практики. - Заполнение титульных страниц дневника и отчета по практике.	1. Познакомиться с рабочей программой по производственной практике. 2. Получить индивидуальное задание по производственной практике.	ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими плана и стандартами гостиницы	Оформленные титульные страницы дневника и отчета по производственной практике. Составление введения к отчету.
Этап 2 (основной)				
Тема 2 Общая характеристика	Изучение: - основных направлений работы	- дать характеристику гостиничного предприятия;	ПК 3.2. Организовывать деятельность	Оформление Раздела .1. Отчета по

<p>предприятия</p>	<p>гостиничного предприятия; - основных служб гостиницы; - функциональной организационной структуры управления гостиничным предприятием.</p>	<p>- проанализировать основные направления развития гостиницы; - перечислить правила предоставления гостиничных услуг; - дать характеристику наружного и внутреннего оформления предприятия; - дать сведения об исполнителе, о присвоении предприятию соответствующей категории (если она присваивалась); о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям; о номере лицензии, сроке её действия, об органе, выдавшем лицензию и т. п.</p>	<p>работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими плана и стандартами гостиницы</p>	<p>производственной практике.</p>
<p>Тема 3 Анализ организационной структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в структуре гостиницы</p>	<p>Изучение: - структуры управления службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи. - должностных обязанностей руководящего состава службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - управления качеством работы персонала.</p>	<p>-- проанализировать структуру управления, дать оценку отделам, входящим в ее состав (система ценностей и убеждений, позволяющая работникам гостиницы осознать стоящие перед ними задачи и реализуемые правила поведения); - определить дополнительные услуги, которые оказывают сотрудники службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - проанализировать стимулирование персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - разработать систему оценок контроля качества предоставляемого сервиса (для супервайзера хозяйственной</p>	<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими плана и стандартами гостиницы</p>	<p>Оформление Раздела 2. Отчета по производственной практике.</p>

		службы); - разработать критерии эффективности работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
Тема 4 Кадровая политика службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Изучение: - квалификационных требований (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии; - методов повышения эффективности использования персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - аттестации персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	- провести анализ функциональных обязанностей персонала службы в соответствии с Квалификационными требованиями (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии; - разработать программу кросстренинга для персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Оформление Раздела 3. Отчета по производственной практике.
Тема 5 Организация приема и обслуживания особо важных персон	Изучение: - уровня гостей категории VIP в отеле; - особенностей организации приема и обслуживания гостя категории VIP; - специфики организации встречи и обслуживания групп гостей категории VIP.	- разработать комплекс услуг для встречи гостей категории VIP; - разработать комплекс мероприятий и подготовки службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда к приему гостей категории VIP; - провести анализ организации встречи и обслуживания групп гостей категории VIP	ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими плана и стандартами гостиницы	Оформление Раздела 4. Отчета по производственной практике.
Тема 6. Охрана труда и техника безопасности	Изучение: - заболеваний, представляющие особую опасность для персонала гостиниц; - норм допустимых нагрузок для женщин и мужчин при подъеме и перемещении тяжести вручную; - инструкции по охране труда и технике безопасности.	- разработать рекомендации для защиты от заболеваний, передающихся через кровь ; - разработать рекомендации для предупреждения травм, связанных с поднятием тяжести и транспортировке грузов; - провести инструктаж по охране труда и технике безопасности для сокурсников перед	ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оформление Раздела 5. Отчета по производственной практике.

		выходом на производственную практику		
Этап 3 (заключительный)				
Тема 7	Защита отчетов по практике.	Подготовить текст выступления и презентацию для защиты отчета по практике.	ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими плана и стандартами гостиницы	Оформление дневника, отчета по производственной практике, презентация в PowerPoint

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Перечень основной и дополнительной литературы, в том числе для самостоятельной работы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для проведения производственной, практики.

I. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА
<ol style="list-style-type: none"> 1. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017 – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1 2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс] : учеб. для приклад. бакалавриата / Т. Л. Тимохина. - Москва : Юрайт, 2016. - 336 с. - (Бакалавр. Прикладной курс). - студенты бакалавриата. - ISBN 978- 5-9916-3775-6. URL: http://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D-4F91-9E99-42EDC70CCCB3 3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов : пер. с англ. / Д. Уокер. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮнитиДана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - студенты СПО. - студенты вузов. - ISBN 978-5-238-01392-3. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767
II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА
<ol style="list-style-type: none"> 1. Бизнес-гид WelcomeZone [Электронный ресурс] / АО «ДП Бизнес Пресс». - студенты вузов. - студенты СПО. URL: https://welcomezone.ru 2. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие для среднего профессионального образования / М. А. Ехина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2012. - 206, [1] с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 205. - ISBN 978-5-7695-8946-1 : 402-60. 3. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А. В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731
III. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННОТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»
<ol style="list-style-type: none"> 1. Научная электронная библиотека КиберЛенинка [Электронный ресурс] https://cyberleninka.ru 2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс] window.edu.ru 3. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс] elibrary.ru 4. «Айда.ру». [Электронный ресурс] http://www.ayda.ru/ 5. «Dreamvoyage.Ru» . [Электронный ресурс] https://fountravel.ru/ 6. «ETUR.RU» – эксперты. [Электронный ресурс] http://etur.ru/ 7. «Svali.RU» – рекламно-информационный туристский портал. [Электронный ресурс] www.svali.ru/

8. «TopHotels». [Электронный ресурс] https://tophotels.ru/
9. «ТОПTRAVEL.RU» – портал о туризме. [Электронный ресурс] http://www.topturizm.ru/
10. Правила гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс] http://hotel.web3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
11. Каталог заведений и операторов рынка HoReCa. [Электронный ресурс] http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/
12. Портал про гостиничный бизнес PRO HOTEL . [Электронный ресурс] http://prohotel.ru/
IV. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ
1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL: http://www.biblioclub.ru). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 529-10/18 от 08.10.2018 г.
2. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (http://www.ebiblioteka.ru). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 49-П от 06.03.2018 г.
3. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (http://www.ebiblioteka.ru). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 46-П от 07.03.2019 г.
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL: http://www.biblioclub.ru). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 15/17 от 02.11.2017 г.
5. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru » ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № 3288 от 19.03.2018 г.
6. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru » ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № Е-2 от 07.03.2019 г.
7. «КонсультантПлюс». Сетевая версия экземпляра системы. ООО «Компас». Договор № 44/18 от 24.12.2018 г.
8. Национальная электронная библиотека (НЭБ). ФГБУ «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»). Договор №101/НЭБ/2396 от 09.08.2017

3.2. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения производственной практики

Для проведения производственной практики используется материально-техническая база принимающего учреждения (организации), а также:

- профессиональная, методическая и справочная литература, представленная в фонде библиотеки ИнгГУ;
- учебно-наглядные пособия (для отдельных тем дисциплины);
- персональные компьютеры с доступом к сети Интернет;
- информационно-справочные системы «Консультант +» и «Гарант».

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПМ-04)

1.1. Профессиональный модуль, в рамках которого проводится практика	ПМ-04 Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.
1.2. Вид и способ проведения производственной	Виды практики: <i>производственная</i> Способ проведения практики: <i>концентрированная.</i>

практики			
1.3. Цель производственной практики:	Формирование у обучающегося профессиональных компетенций, приобретение практического опыта		
1.4. Задачи производственной практики	<ul style="list-style-type: none"> - рассмотреть службу бронирования и продаж в структуре гостиницы; - освоить метод анализа ценовой политики гостиницы; - освоить метод оценки сбытовой политики гостиницы; - освоить технологию организации и контроля процесса продаж; - рассмотреть особенности рекламной политики; - изучить специфику политики продвижения. 		
1.5. Место производственной практики в структуре образовательной программы подготовки специалистов среднего звена (ПССЗ)	Производственная практика является составной частью изучения профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и предшествует изучению профессионального модуля ПМ. 05. «Выполнение работ по рабочей профессии "Портье"»		
1.6. Объем производственной и практики в неделях	2 недели		
1.7. Планируемые результаты производственной практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы - компетенциями			
Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции), формируемые в рамках производственной практики	Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики	Методы	
		текущего контроля	промежуточной аттестации
ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Студент, прошедший производственную практику будет: уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; владеть (способен продемонстрировать): знаниями о структуре и месте службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направлениями работы отделов бронирования и	1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.	1. Анализ аттестационного листа и характеристики производственной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики. 2. Анализ отчета по результатам прохождения практики. 3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.

	<p>продаж; знаниями о функциональных обязанностях сотрудников службы бронирования и продаж; информацией о рынке гостиничных услуг и современных тенденциях развития гостиничного рынка; видами каналов сбыта гостиничного продукта;</p> <p>иметь опыт деятельности: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p>		
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>Студент, прошедший производственную практику будет: уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): способами управления доходами гостиницы; особенностями спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенностями работы с различными категориями гостей;</p>	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристики производственной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики. 2. Анализ отчета по результатам прохождения практики. 3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>

	<p>методами управления продажами с учётом сегментации; способами позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенностями продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналами и технологиями продаж гостиничного продукта; ценообразования, видами тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципами создания системы «лояльности» работы с гостями; методами максимизации доходов гостиницы; критериями эффективности работы персонала гостиницы по продажам; видами отчетности по продажам; нормативными документами, регламентирующими работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечнем ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методикой проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</p> <p>иметь опыт деятельности: по организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических</p>		
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<p>рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.</p>		
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>Студент, прошедший производственную практику будет: уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; владеть (способен продемонстрировать): критериями и методами оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; видами отчетности по продажам; иметь опыт деятельности: по контролю текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p>	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ аттестационного листа и характеристики производственной и профессиональной деятельности обучающегося во время практики, заполненными представителем организации-базы прохождения практики. 2. Анализ отчета по результатам прохождения практики. 3. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Структура программы производственной практики предполагает наличие:

- подготовительного этапа;
- основного этапа;
- заключительного этапа.

Видом промежуточной аттестации обучающегося является - *зачет*.

2.1. Содержание производственной практики				
Наименование тем (этапов) производственной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Формируемые компетенции (в соответствии с выполняемыми практическими заданиями, в т.ч. индивидуальными заданиями)	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по производственной практике
Этап 1 (подготовительный)				
Тема 1 Содержание производственной практики и формы отчетности.	- Прохождение инструктажа по ознакомлению с режимом работы студентов во время учебной практики графиком консультаций, формами отчетности и критериями оценки по итогам практики. - Заполнение титульных страниц дневника и отчета по практике	1. Познакомиться с рабочей программой по производственной практике. 2. Получить индивидуальное задание по производственной практике.	ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Оформление Раздела 1. Отчета по производственной практике.
Этап 2 (основной)				
Тема 2 Общая характеристика предприятия. Служба бронирования и продаж в структуре гостиницы.	Изучение: - основных направлений работы гостиничного предприятия; - основных служб гостиницы; - функциональной организационной структуры управления гостиничным предприятием.	- дать характеристику гостиничного предприятия; - основных служб гостиницы; - функциональной организационной структуры управления гостиничным предприятием. - дать характеристику гостиничного предприятия; - проанализировать основные направления развития гостиницы; - перечислить правила предоставления гостиничных услуг. - дать характеристику наружного и внутреннего оформления предприятия. - дать сведения об исполнителе, о	ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Оформление Раздела 2.1. Отчета по производственной практике.

		присвоении предприятию соответствующей категории (если она присваивалась); о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям; о номере лицензии, сроке её действия, об органе, выдавшем лицензию и т.п.		
Тема 3 Анализ ценовой политики	<ul style="list-style-type: none"> - проанализировать факторы, влияющие на ценовую стратегию (спрос, предложение, потребители, государственное регулирование цен, участники канала сбыта, конкуренция, издержки); - выявить специфику реализации программы привлечения клиентов, суть которых сводится к ценовой дифференциации и системе натурального вознаграждения клиентов. 	<ul style="list-style-type: none"> - проанализировать работу отдела продаж гостиницы по следующим параметрам: <ul style="list-style-type: none"> a) количество сотрудников занятых в продажах (кроме администраторов); b) какую стратегию продаж применяют в отеле; c) какие каналы сбыта задействованы в работе предприятия; d) ведется ли разработка корпоративных и туристических пакетов, в состав которых включены как основные, так и дополнительные услуги предприятия? e) приведите такой пример из числа исполненных заказов с описанием всего заказа (количество человек, номеров, даты, программа пребывания и т. п.); - разработать программу лояльности для корпоративных клиентов компании; - назвать недостаток применения метода «манипулирование ценами» и преимущества реализации программы вознаграждения клиентов. 	ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Оформление Раздела 2.2 Отчета по производственной практике.
Тема 4 Оценка сбытовой политики	<ul style="list-style-type: none"> - выявить выгодных партнёров для данного гостиничного предприятия (туроператора, турагента); - определить 	<ul style="list-style-type: none"> - разработать общие правила работы с возражениями; - составить список наиболее часто встречающихся возражений, определите, 	ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для	Оформление Раздела 2.3. Отчета по производственной практике.

	<p>обязанности руководителя службы сбыта (планирование, кадровое обеспечение, подготовка работников, руководство, контроль).</p>	<p>какие сопротивления, скорее всего, стоят за ними и придумайте несколько способов обработки этих возражений;</p> <ul style="list-style-type: none"> - составить рекомендации по ведению телефонных переговоров; - предложить способы организации службы сбыта гостиницы; - разработать критерии эффективности работы персонала службы сбыта 	<p>поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	
<p>Тема 5 Организация и контроль процесса продаж</p>	<p>определить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - задачи управления продажами на предприятии; - функции процесса продажи; - проанализировать этапы управления продажами гостиничных продуктов (анализ поведения потребителей и планирование объёмов продаж; разработка стратегии); - выявить стратегии увеличения продаж: <ul style="list-style-type: none"> a) применение разнообразных стратегий привлечения и удержания клиентов; b) обучающий маркетинг; c) применение измеримых ключевых показателей; d) директ-маркетинг; e) двухшаговые продажи; f) уникальное торговое предложение; g) бесплатный отчёт (free reports); h) перекрёстные продажи (cross-sell); i) система регулярных касаний (keep in touch); j) применение ценовой линейки продуктов. - определить способы 	<ul style="list-style-type: none"> - назвать группы факторов, влияющих на принятие решения о покупке индивидуальными потребителями и потребителями-организациями; - описать специфику и технологию управления контактом продавца с клиентом, а также раскройте конкретные техники и приёмы оказания влияния на клиента. какие приёмы наиболее эффективны при управлении контактом между продавцом и клиентом? - перечислить достоинства и недостатки применяемой в отеле программы all inclusive; - предложить направления совершенствования программы all inclusive. 	<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>Оформление Раздела 4. Отчета по производственной практике.</p>

	формирования уникального торгового предложения (УТП).			
Тема 6 Рекламная политика	<ul style="list-style-type: none"> - проанализировать средства распространения рекламы на предприятии (телевидение, радио, реклама в газетах и журналах, наружная реклама, реклама в Интернете); - выявить основные виды печатных рекламных материалов (информационное письмо, коммерческое предложение, информационный лист, рекламный листок, буклет, проспект, каталог; - определить форму, стилевое решение и психологические особенности восприятия товара; - определить увеличение объёма сбыта, а также оценить коммуникативную эффективность с помощью определённых методов (трёхфакторный метод; пятифакторный; восьмифакторный; отзыв с помощью; отзыв без помощи; метод Гэллага; метод Старча; метод «тайников»). 	<ul style="list-style-type: none"> - проанализировать комплекс маркетинга, применяемый на предприятии; - составить рекламно-информационный лист об инфраструктуре предприятия; - разработать руководство правилами написания рекламного текста; - разработать макет проспекта вашего предприятия; - разработать комплекс рекламных обращений и серию рекламных материалов по продвижению гостиничного комплекса. 	ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Оформление Раздела 5. Отчета по производственной практике.
Тема 7 Политика продвижения				
Этап 3 (заключительный)				
Тема 8	Защита отчетов по практике.	Подготовить текст выступления и презентацию для защиты отчета по практике.	ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Оформление дневника, отчета по производственной практике, презентация в PowerPoint

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Перечень основной и дополнительной литературы, в том числе для самостоятельной работы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для проведения производственной, практики.

I. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА
<ol style="list-style-type: none">1. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.:Издательство Юрайт, 2017 – 331с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/12. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2019. - 197 с. - (Профессиональное образование). - Режим доступа: https://www.biblio-online.ru. - студенты вузов. - ISBN 978-5-534-10549-0. URL: https://www.biblio-online.ru/book/osnovymarketinga-gostinichnyh-uslug-430799
II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА
<ol style="list-style-type: none">1. Бизнес-гид WelcomeZone [Электронный ресурс] / АО «ДП Бизнес Пресс». - студенты вузов. - студенты СПО. URL: https://welcomezone.ru2. Ветитнев, Александр Михайлович. Информационные технологии в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учеб. для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2017. - 402 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01695-6. URL: http://www.biblio-online.ru/book/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A
III. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННОТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»
<ol style="list-style-type: none">1. Научная электронная библиотека КиберЛенинка [Электронный ресурс] https://cyberleninka.ru2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс] window.edu.ru3. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс] elibrary.ru4. «Айда.ру». [Электронный ресурс] http://www.ayda.ru/5. «Dreamvoyage.Ru» . [Электронный ресурс] https://fountravel.ru/6. «ETUR.RU» – эксперты. [Электронный ресурс] http://etur.ru/7. «Svali.RU» – рекламно-информационный туристский портал. [Электронный ресурс] www.svali.ru/8. «TopHotels». [Электронный ресурс] https://tophotels.ru/9. «ТОПTRAVEL.RU» – портал о туризме. [Электронный ресурс] http://www.topturizm.ru/10. Правила гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс] http://hotel.web3.ru/intarticles/?act=full&id_article=783011. Каталог заведений и операторов рынка HoReCa. [Электронный ресурс] http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/12. Портал про гостиничный бизнес PRO HOTEL . [Электронный ресурс] http://prohotel.ru/
IV. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ
<ol style="list-style-type: none">1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL:http://www.biblioclub.ru). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 529-10/18 от 08.10.2018 г.2. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (http://www.ebiblioteka.ru). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 49-П от 06.03.2018 г.3. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (http://www.ebiblioteka.ru). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 46-П от 07.03.2019 г.

4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL:<http://www.biblioclub.ru>). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 15/17 от 02.11.2017 г.
5. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № 3288 от 19.03.2018 г.
6. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № Е-2 от 07.03.2019 г.
7. «КонсультантПлюс». Сетевая версия экземпляра системы. ООО «Компас». Договор № 44/18 от 24.12.2018 г.
8. Национальная электронная библиотека (НЭБ). ФГБУ «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»). Договор №101/НЭБ/2396 от 09.08.2017
9. Программное обеспечение Shelter-Lite (поселение, бронирование, расчёт, ведение фолио). Договор № РР-512 от 12.07.2018

3.2. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения производственной практики

Для проведения производственной практики используется материально-техническая база принимающего учреждения (организации), а также:

- профессиональная, методическая и справочная литература, представленная в фонде библиотеки ИнГГУ;
- учебно-наглядные пособия (для отдельных тем дисциплины);
- персональные компьютеры с доступом к сети Интернет;
- информационно-справочные системы «Консультант +» и «Гарант».

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПМ-05)

1.1. Профессиональный модуль, в рамках которого проводится практика	ПМ-05 Выполнение работ по профессии Порттье
1.2. Вид и способ проведения производственной практики	Виды практики: <i>производственная</i> Способ проведения практики: <i>концентрированная.</i>
1.3. Цель производственной практики:	Формирование у обучающихся профессиональных компетенций, приобретение практического опыта
1.4. Задачи производственной практики	- организовывать рабочее место; - производить прием, регистрацию и размещение гостей; - предоставлять точную и полную информацию об услугах и льготах отеля; - предоставлять туристическую информацию для гостей; - совершать и принимать телефонные звонки и электронные письма; - обслуживать гостей во время пребывания и обеспечивать удовлетворение их потребностей.
1.5. Место производственной практики в структуре образовательной	Производственная практика является составной частью изучения профессионального модуля ПМ. 05 «Выполнение работ по рабочей профессии "Порттье"»

программы подготовки специалистов среднего звена (ПССЗ)			
1.6. Объем производственной и практики в неделях	2 недели		
1.7. Планируемые результаты производственной практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы - компетенциями			
Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции), формируемые в рамках производственной практики	Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики	Методы	
		текущего контроля	промежуточной аттестации
ПК 5.1 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Студент, прошедший производственную практику будет: уметь: регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); выполнять обязанности ночного портье; владеть (способен продемонстрировать): нормативной документацией, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; правилами приема, регистрации и поселения гостей, групп, иностранных/ корпоративных гостей; стандарты качества обслуживания при приеме гостей; иметь опыт деятельности: приема, размещения и выписки гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; подготовки счетов и организации отъезда гостей.	1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.	1. Анализ сформированных руководителем практики от организации и руководителем практики от ИнГГУ аттестационного листа, содержащего сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, и характеристики на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики; 2. Анализ отчета по результатам прохождения практики; 3. Анализ дневника и приложений к дневнику по практике; 4. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.
ПК 5.2	Студент, прошедший	1. Непосредственное	1. Анализ

<p>Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>	<p>производственную практику будет: уметь: информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; владеть (способен продемонстрировать): стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; иметь опыт деятельности: предоставления информации гостям об услугах в гостинице; подготовки счетов и организации отъезда гостей; по осуществлению устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>сформированных руководителем практики от организации и руководителем практики от ИнгГУ аттестационного листа, содержащего сведения об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций, и характеристики на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики; 2. Анализ отчета по результатам прохождения практики; 3. Анализ дневника и приложений к дневнику по практике; 4. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>
<p>ПК.5.3 Производство расчетов с гостями, организация отъезда и проводов гостей. Контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Студент, прошедший производственную практику будет: уметь: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях;</p>	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике</p>	<p>1. Анализ сформированных руководителем практики от организации и руководителем практики от ИнгГУ аттестационного листа, содержащего сведения об уровне освоения обучающимися</p>

	<p>составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье;</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</p> <p>иметь опыт деятельности: подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>	<p>практиканта.</p>	<p>профессиональных компетенций, и характеристики на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики;</p> <p>2. Анализ отчета по результатам прохождения практики;</p> <p>3. Анализ дневника и приложений к дневнику по практике;</p> <p>4. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Структура программы производственной практики предполагает наличие:

- подготовительного этапа;
- основного этапа;
- заключительного этапа.

Видом промежуточной аттестации обучающегося является - *дифференцированный зачет*.

2.1. Содержание производственной практики

Наименование тем (этапов) производственной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Формируемые компетенции (в соответствии с выполняемыми практическими заданиями, в т.ч.	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете
-----------------------------------------------------	------------	---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

			индивидуальными заданиями)	по производственной практике
Этап 1 (подготовительный)				
Тема 1 Содержание производственной практики и формы отчетности.	- Прохождение инструктажа по ознакомлению с режимом работы студентов во время производственной практики графиком консультаций, формами отчетности и критериями оценки по итогам практики. - Заполнение титульных страниц дневника и отчета по практике.	Познакомиться с рабочей программой по производственной практике.	ПК 5.1 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Оформленные титульные страницы дневника и отчета по производственной практике. Составление введения к отчету.
Этап 2 (основной)				
Тема 2 Организация деятельности по приему, размещению и выписке гостей	- Составление должностной инструкции портье гостиницы; - Встреча гостей. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей.	- Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. - Обязанности портье гостиницы. - Категории гостей и особенности их размещения. - Стандарты приема и размещения гостей различной категории	ПК 5.1 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Оформление Раздела 2.1. Отчета по производственной практике.
Тема 3 Основные службы гостиничного предприятия. Предоставление основных и дополнительных услуг	- Анализ нормативных документов, регламентирующих особенности проживания в гостинице. - Создание гостиницы. Определение функционального назначения гостиницы.	- Характеристика основных служб гостиницы. Контактные службы. - Понятие гостиничных услуг. - Основные и дополнительные услуги. - Виды номеров. - Особенности номера, связанные с обеспечением удобства инвалидов	ПК 5.2 Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Оформление Раздела 2.2 Отчета по производственной практике.
Тема 4 Выполнение обязанностей ночного портье	Работа с клиентами. Соблюдение кодекса служащего гостиничного предприятия, правил корпоративной этики при взаимодействии с гостями, правил и способов выхода из конфликтных	- Составление должностной инструкции портье гостиницы - Моделирование ситуаций. - Заполнение карты движения номерного фонда - Правила и	ПК.5.3 Производство расчетов с гостями, организация отъезда и проводов гостей. Контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для	Оформление Раздела 2.3. Отчета по производственной практике.

	ситуаций. Изучение функций службы ночного портье и правил аудита.	способы выхода из конфликтных ситуаций.	поддержания требуемого уровня качества	
Этап 3 (заключительный)				
Тема 5	Защита отчетов по практике.	Подготовить текст выступления и презентацию для защиты отчета по практике.	ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оформление дневника, отчета по производственной практике, презентация в PowerPoint

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Перечень основной и дополнительной литературы, в том числе для самостоятельной работы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для проведения производственной, практики.

I. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА
<ol style="list-style-type: none"> 1. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.:Издательство Юрайт, 2017 – 331с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1 2. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017 – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1 3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс] : учеб. для приклад. бакалавриата / Т. Л. Тимохина. - Москва : Юрайт, 2016. - 336 с. - (Бакалавр. Прикладной курс). - студенты бакалавриата. - ISBN 978- 5-9916-3775-6. URL: http://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D-4F91-9E99-42EDC70CCCB3
II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА
<ol style="list-style-type: none"> 1. Бизнес-гид WelcomeZone [Электронный ресурс] / АО «ДП Бизнес Пресс». - студенты вузов. - студенты СПО. URL: https://welcomezone.ru 2. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие для среднего профессионального образования / М. А. Ехина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2012. - 206, [1] с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 205. - ISBN 978-5-7695-8946-1: 402-60 3. Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
III. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННОТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»
<ol style="list-style-type: none"> 1. Научная электронная библиотека КиберЛенинка [Электронный ресурс] https://cyberleninka.ru 2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс] window.edu.ru 3. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс] elibrary.ru 4. «Айда.ру». [Электронный ресурс] http://www.ayda.ru/ 5. «Dreamvoyage.Ru» . [Электронный ресурс] https://fountravel.ru/

6. «ETUR.RU» – эксперты. [Электронный ресурс] <http://etur.ru/>
7. «Svali.RU» – рекламно-информационный туристский портал. [Электронный ресурс] www.svali.ru/
8. «TopHotels». [Электронный ресурс] <https://tophotels.ru/>
9. «ТОРTRAVEL.RU» – портал о туризме. [Электронный ресурс] <http://www.topturizm.ru/>
10. Правила гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс] http://hotel.web3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
11. Каталог заведений и операторов рынка HoReCa. [Электронный ресурс] <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
12. Портал про гостиничный бизнес PRO HOTEL . [Электронный ресурс] <http://prohotel.ru/>

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL:<http://www.biblioclub.ru/>). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 529-10/18 от 08.10.2018 г.
2. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (<http://www.ebiblioteka.ru/>). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 49-П от 06.03.2018 г.
3. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (<http://www.ebiblioteka.ru/>). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 46-П от 07.03.2019 г.
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL:<http://www.biblioclub.ru/>). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 15/17 от 02.11.2017 г.
5. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № 3288 от 19.03.2018 г.
6. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № Е-2 от 07.03.2019 г.
7. «КонсультантПлюс». Сетевая версия экземпляра системы. ООО «Компас». Договор № 44/18 от 24.12.2018 г.
8. Национальная электронная библиотека (НЭБ). ФГБУ «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»). Договор №101/НЭБ/2396 от 09.08.2017.

3.2. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения производственной практики

Для проведения производственной практики используется материально-техническая база принимающего учреждения (организации), а также:

- профессиональная, методическая и справочная литература, представленная в фонде библиотеки ИнГГУ;
- учебно-наглядные пособия (для отдельных тем дисциплины);
- персональные компьютеры с доступом к сети Интернет;
- информационно-справочные системы «Консультант +» и «Гарант».

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПМ-06)

1.1. Профессиональный модуль, в рамках которого проводится практика	ПМ-06 Выполнение работ по профессии Агент по закупкам
----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

1.2. Вид и способ проведения производственной практики	Виды практики: <i>производственная</i> Способ проведения практики: <i>концентрированная</i> .		
1.3. Цель производственной практики:	Формирование у обучающихся профессиональных компетенций, приобретение практического опыта		
1.4. Задачи производственной практики	Комплексное освоение обучающимися профессиональной деятельности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы.		
1.5. Место производственной практики в структуре образовательной программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)	Производственная практика является составной частью изучения профессионального модуля ПМ. 06 «Выполнение работ по рабочей профессии "Агент по закупкам"»		
1.6. Объем производственной и практики в неделях	2 недели		
1.7. Планируемые результаты производственной практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы - компетенциями			
Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции), формируемые в рамках производственной практики	Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики	Методы	
		текущего контроля	промежуточной аттестации
ПК 6.1 Выполнять заказы по закупке материально-технического снабжения	Студент, прошедший производственную практику будет: уметь: определять объём необходимых потребностей в материально-техническом снабжении, в соответствии с действующими нормами и бюджетом гостиницы; пользоваться компьютерными программами для ведения учёта, систематизации и анализа данных, составления баз данных, ведения документооборота, справочно-правовыми системами, ресурсами всемирной	1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.	1. Анализ сформированных руководителем практики от организации и руководителем практики от ИнГГУ аттестационного листа, содержащего сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, и характеристики на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики; 2. Анализ отчета по результатам

	<p>информационной системы, оргтехникой.</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): навыками проведения анализа соответствия поступивших заявок внутренним нормам и регламентам, а также запланированному бюджету гостиницы.</p> <p>иметь практический опыт: проведения анализа соответствия поступивших заявок внутренним нормам и регламентам, а также запланированному бюджету гостиницы; организации отбора поставщиков на основе конкурсов, запроса ценовых котировок и проведения аукционов.</p>		<p>прохождения практики;</p> <p>3. Анализ дневника и приложений к дневнику по практике;</p> <p>4. Анализ результатов защиты отчета по практике и ответов на вопросы.</p>
<p>ПК 6.2 Организация контроля в сфере закупок</p>	<p>Студент, прошедший производственную практику будет:</p> <p>уметь: проводить плановые и внеплановые проверки в отношении субъектов контроля при осуществлении закупок; работать с закупочной документацией; анализировать методiku оценки степени достижения целей осуществления закупок и их обоснованности.</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): особенностями составления закупочной документации; методологией проведения экспертизы закупочной процедуры и документации.</p> <p>иметь опыт деятельности: разработки плана закупок и осуществление</p>	<p>1. Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательного учреждения за выполнением студентом практических заданий. 2. Экспертный анализ записей в дневнике практиканта.</p>	<p>1. Анализ сформированных руководителем практики от организации и руководителем практики от ИнГГУ аттестационного листа, содержащего сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, и характеристики на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики;</p> <p>2. Анализ отчета по результатам прохождения практики;</p> <p>3. Анализ дневника и приложений к дневнику по практике;</p> <p>4. Анализ результатов</p>

	подготовки изменений для внесения в план закупок; оценки обоснованности закупок; обобщения результатов осуществления экспертно-аналитической и информационной деятельности.		защиты отчета по практике и ответов на вопросы.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Структура программы производственной практики предполагает наличие:

- подготовительного этапа;
- основного этапа;
- заключительного этапа.

Видом промежуточной аттестации обучающегося является - *дифференцированный зачет*.

2.1. Содержание производственной практики

Наименование тем (этапов) производственной практики	Виды работ	Содержание практических заданий	Формируемые компетенции (в соответствии с выполняемыми практическими заданиями, в т.ч. индивидуальными заданиями)	Форма представления результата выполнения практических заданий в отчете по производственной практике
Этап 1 (подготовительный)				
Тема 1. Содержание производственной практики и формы отчетности.	- Прохождение инструктажа по ознакомлению с режимом работы студентов во время производственной практики графиком консультаций, формами отчетности и критериями оценки по итогам практики. - Заполнение титульных страниц дневника и отчета по практике.	Познакомиться с рабочей программой по производственной практике.	ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оформленные титульные страницы дневника и отчета по производственной практике. Составление введения в отчету.
Этап 2 (основной)				
Тема 2 Анализа соответствия поступивших заявок	- Разработка плана закупок и осуществление подготовки изменений для	1. Сбор и анализ поступивших заявок на закупку, в соответствии с нуждами гостиницы.	ПК 6.1 Выполнять заказы по закупке материально-технического снабжения	Оформление Раздела 2.1. Отчета по производственной практике.

внутренним нормам и регламентам, а также запланированному бюджету гостиницы	внесения в план закупок. - Организация и проведение договорной работы с поставщиками.	2. Алгоритм проведения закупок. 3. Методы осуществления операций по закупке. 4. Оферта, виды оферты.		
Тема 3 Особенности составления закупочных документов. Разработка плана закупок и осуществление подготовки изменений для внесения в план закупок	- Предконтрактное и постконтрактное взаимодействие с поставщиками. - Оценка эффективности закупочной деятельности. - Продление срока договора. Закупочные риски.	1. Линейные контракты. Составление формального контракта. 2. Договоры с ценовой контрагентов-поставщиков 3 Компетенции закупщика. 4. Обработка и анализ информации о ценах на товары, работы, услуги	ПК 6.1 Выполнять заказы по закупке материально-технического снабжения	Оформление Раздела 2.2 Отчета по производственной практике.
Тема 4 Экспертиза результатов закупок, приемка контракта	- Проверка соблюдения условий контракта. - Организация процедуры приемки отдельных этапов исполнения контракта и создание приемочной комиссии. - Применение мер ответственности и совершение иных действий в случае нарушения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) условий контракта, в том числе организация включения в реестр недобросовестных поставщиков	1. Порядок изменений, расторжения контрактов. 2 Ведение переговоров о ходе выполнения условий контракта 3 Порядок составления документа в виде заключения по результатам проверки (экспертизы) закупочной процедуры и документации. 4 Этика делового общения и правила проведения переговоров	ПК 6.2 Организация контроля в сфере закупок	Оформление Раздела 2.3. Отчета по производственной практике.
Тема 5 Оценка обоснованности закупок	- Оценка степени достижения целей закупок. Оценка обоснованности закупок. - Оценка эффективности обеспечения корпоративных нужд. - Оформление сводного	1. Методы проверки соответствия результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта. 2. Порядок составления документа в виде заключения по результатам проверки	ПК 6.2 Организация контроля в сфере закупок	Оформление Раздела 2.3. Отчета по производственной практике.

	аналитического отчета. - Оформление сводного аналитического отчета.	(экспертизы) закупочной процедуры и документации.		
Этап 3 (заключительный)				
Тема 6	Защита отчетов по практике.	Подготовить текст выступления и презентацию для защиты отчета по практике.	ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оформление дневника, отчета по производственной практике, презентация в PowerPoint

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Перечень основной и дополнительной литературы, в том числе для самостоятельной работы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для проведения производственной, практики.

I. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА
<p>1. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017 – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1</p> <p>2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс] : учеб. для приклад. бакалавриата / Т. Л. Тимохина. - Москва : Юрайт, 2016. - 336 с. - (Бакалавр. Прикладной курс). - студенты бакалавриата. - ISBN 978- 5-9916-3775-6. URL: http://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D-4F91-9E99-42EDC70CCCB3</p>
II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА
<p>4. Бизнес-гид WelcomeZone [Электронный ресурс] / АО «ДП Бизнес Пресс». - студенты вузов. - студенты СПО. URL: https://welcomezone.ru</p> <p>5. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие для среднего профессионального образования / М. А. Ехина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2012. - 206, [1] с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 205. - ISBN 978-5-7695-8946-1: 402-60</p>
III. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННОТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»
<p>13. Научная электронная библиотека КиберЛенинка [Электронный ресурс] https://cyberleninka.ru</p> <p>14. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс] window.edu.ru</p> <p>15. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс] elibrary.ru</p> <p>16. «Айда.ру». [Электронный ресурс] http://www.ayda.ru/</p> <p>17. «Dreamvoyage.Ru» . [Электронный ресурс] https://fountravel.ru/</p> <p>18. «ETUR.RU» – эксперты. [Электронный ресурс] http://etur.ru/</p> <p>19. «Svali.RU» – рекламно-информационный туристский портал. [Электронный ресурс] www.svali.ru/</p> <p>20. «TopHotels». [Электронный ресурс] https://tophotels.ru/</p>

21. «ТОРTRAVEL.RU» – портал о туризме. [Электронный ресурс] <http://www.topturizm.ru/>
22. Правила гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс] http://hotel.web3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
23. Каталог заведений и операторов рынка HoReCa. [Электронный ресурс] <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
24. Портал про гостиничный бизнес PRO HOTEL . [Электронный ресурс] <http://prohotel.ru/>

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

9. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL:<http://www.biblioclub.ru>). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 529-10/18 от 08.10.2018 г.
10. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (<http://www.ebiblioteka.ru>). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 49-П от 06.03.2018 г.
11. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (<http://www.ebiblioteka.ru>). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 46-П от 07.03.2019 г.
12. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL:<http://www.biblioclub.ru>). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 15/17 от 02.11.2017 г.
13. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № 3288 от 19.03.2018 г.
14. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № Е-2 от 07.03.2019 г.
15. «КонсультантПлюс». Сетевая версия экземпляра системы. ООО «Компас». Договор № 44/18 от 24.12.2018 г.
16. Национальная электронная библиотека (НЭБ). ФГБУ «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»). Договор №101/НЭБ/2396 от 09.08.2017.

3.2. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения производственной практики

Для проведения производственной практики используется материально-техническая база принимающего учреждения (организации), а также:

- профессиональная, методическая и справочная литература, представленная в фонде библиотеки ИнГГУ;
- учебно-наглядные пособия (для отдельных тем дисциплины);
- персональные компьютеры с доступом к сети Интернет;
- информационно-справочные системы «Консультант +» и «Гарант».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Формы отчетности по практике

Дневник по практике, включающий содержание, планируемые результаты практики, задание на практику, сформированные руководителем практики от организации и руководителем от ИнГГУ:

- аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций;
- характеристика на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики;

Приложения к дневнику практики (графические, аудио-, фото-, видео-материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике).

Отчет по практике.

1.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по производственной практике

В процессе прохождения обучающимися производственной практики руководителем практики от ИнГГУ осуществляется текущий контроль своевременности прохождения обучающимся этапов практики в соответствии с рабочим графиком (планом) проведения практики, отраженном в дневнике по практике.

В ходе проведения промежуточной аттестации обучающихся по производственной практике оценке подлежат:

- отчет по практике;
- дневник по практике;
- приложения к дневнику практики;
- доклад при защите отчета по практике и ответы на уточняющие вопросы.

Во внимание также принимается: содержание аттестационного листа, включающего сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, и характеристики на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики.

1.3. Критерии оценивания результатов прохождения практики

Освоение компетенций определяется в соответствии с качеством выполнения практических заданий, выданных обучающемуся согласно содержанию программы практики.

Критерии оценки результатов практики:

- систематичность работы в период практики;
- ответственное отношение к выполнению заданий, поручений;
- качество выполнения заданий, предусмотренных программой практики;
- качество оформления отчетных документов по практике;
- оценка руководителями практики работы практиканта.

Критерии оценки отчетной документации:

- своевременная сдача отчетной документации;
- качество и полнота оформления (все графы и страницы заполнены, подробно описано содержание работ и т.п.);
- четкое и правильное оформление мыслей в письменной речи;
- орфографическая грамотность;
- умение анализировать, сравнивать и обобщать полученные результаты, делать выводы;
- наличие приложений к дневнику по практике.

По результату защиты выставляется зачет или дифференцированная оценка в соответствии со следующей таблицей:

Результат зачета	Оценка	Критерии оценивания результатов прохождения практики
Не зачтено	«Неудовлетворительно»	- характеристика на обучающегося отрицательная; - дневник прохождения практики составлен не в соответствии с предъявляемыми требованиями, не содержит ежедневных сведений о действиях, выполняемых обучающимся в процессе прохождения практики, приложения к дневнику по практике отсутствуют; - отчет обучающегося о прохождении практики не соответствует установленным требованиям к содержанию,

		<p>задание на практику не выполнено;</p> <ul style="list-style-type: none"> - при защите отчета по практике обучающимся не даны ответы на уточняющие вопросы, не продемонстрировано умение излагать материал в логической последовательности, систематично, аргументированно; - 50% компетенций и более не освоены (по данным аттестационного листа и характеристики на обучающегося).
Зачтено	«Удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> - характеристика на обучающегося положительная, но со значительными замечаниями; - дневник прохождения практики составлен в основном в соответствии с предъявляемыми требованиями, но с недочетами, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых обучающимся в процессе прохождения практики, приложения к дневнику по практике в наличии; - отчет обучающегося о прохождении практики не в полной мере соответствует установленным требованиям к содержанию, имеются ошибки в оформлении, неполно раскрывается проделанная обучающимся работа во время прохождения практики, не все задания на практику выполнены и отражены в отчете; - при защите отчета по практике обучающимся даны ответы на уточняющие вопросы с недочетами, которые не исключают освоение у обучающегося соответствующих компетенций на необходимом уровне, материал изложен в основном в логической последовательности, систематично, аргументированно; - более 50% компетенций освоены (по данным аттестационного листа и характеристики на обучающегося).
	«Хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> - характеристика на обучающегося положительная, но с незначительными замечаниями; - дневник прохождения практики составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, но с незначительными недочетами, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых обучающимся в процессе прохождения практики, приложения к дневнику по практике в наличии; - отчет обучающегося о прохождении практики соответствует установленным требованиям к содержанию, в нем полно раскрывается проделанная обучающимся работа во время прохождения практики, большая часть задания по практике выполнена и отражена в отчете; - при защите отчета по практике обучающимся даны ответы на уточняющие вопросы с незначительными недочетами, которые не исключают освоение у обучающегося соответствующих компетенций, материал изложен в основном в логической последовательности, систематично, аргументированно; - более 75% компетенций освоены (по данным аттестационного листа и характеристики на обучающегося).
	«Отлично»	<ul style="list-style-type: none"> - характеристика на обучающегося положительная, без замечаний; - дневник прохождения практики составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых обучающимся в процессе

		<p>прохождения практики, приложения к дневнику по практике в наличии;</p> <ul style="list-style-type: none">- отчет обучающегося о прохождении практики соответствует установленным требованиям к содержанию, в нем полно раскрывается проделанная обучающимся работа во время прохождения практики с указанием результатов практики и выполнения задания на практику;- при защите отчета по практике обучающимся даны точные развернутые ответы на уточняющие вопросы, материал изложен в основном в логической последовательности, систематично, аргументированно;- все компетенции освоены (по данным аттестационного листа и характеристики на обучающегося).
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ, СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

Основные структурные элементы отчета по практике должны располагаться в следующем порядке:

1. Титульный лист.
2. Содержание отчета с указанием страниц разделов
3. Совместный рабочий график (план) проведения практики (с дублированием записей в дневнике по практике).
4. Введение (кратко формулируются цель, задачи, место прохождения практики, ФИО руководителя практики).
5. Содержание основного текста отчета по практике (выполняется в соответствии с программой практики, представленной в дневнике).
6. Заключение (подводятся итоги практики и делаются выводы)
7. Библиографический список.
8. Приложения.

Отчет должен быть грамотно написан и правильно оформлен. Все академические тексты печатаются согласно соответствующему стандарту через полтора интервала, 1800 знаков на странице, включая пробелы и знаки препинания. Размер левого поля – 30 мм, правого – 15 мм, верхнего и нижнего – по 20 мм. Максимально допустимый объем отчета (без приложений) – 30 страниц машинописного текста.

Отчет о практике должен быть написан от первого лица. Пересказ в отчете инструктивных материалов учебников, лекций и т. п. не допускается. Каждый новый раздел отчета должен начинаться с новой страницы.

Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы ставится в центре вверху страницы. Титульный лист является первой страницей отчета, включается в общую нумерацию страниц, но номер страницы не проставляется. Отчет должен быть сброшюрован.

При написании отчета особое внимание следует обратить на грамотность текста. Отчет должен быть тщательно отредактирован во всех отношениях: содержательном, стилистическом, грамматическом, а при необходимости - и в иллюстративном и дизайнерском.

В типовом отчете должна быть кратко изложена фактически проделанная студентом работа с указанием достигнутых результатов и сделаны квалифицированные выводы по результатам практики.

По материалам отчета и для его защиты на итоговой конференции студент должен подготовить доклад, занимающий по продолжительности 5-7 минут, и, по возможности электронная презентация.

Качество работы студента в течение практики, а также содержательность и оформление отчета предварительно оценивается руководителем практики.