

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»
Колледж**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

для специальности среднего профессионального образования

43.02.11 Гостиничный сервис
(базовой подготовки)

Москва 2020

Одобрена предметной (цикловой)
комиссией по специальностям:
Гостиничный сервис и Туризм

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта для специальности среднего
профессионального образования 43.02.11
Гостиничный сервис

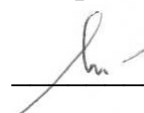
Протокол № 1

от «04» сентября 2020 г.

Председатель ПЦК

 / Троицкая Н.Г./

Заместитель директора по
учебно-производственной работе

 / Мальчевская И.Ю./

Составитель (автор): Козлова Наталья Анатольевна к. соц. н., преподаватель
АНО ВО «Российский новый университет» колледж.

Согласовано: начальник службы приема и размещения ООО «АРД-отель»
А.В.Абдулова.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ.....	10
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	11
4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	23
5. ПРОХОЖДЕНИЕ ПРАКТИКИ ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	27
6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ.....	27
7. ПРИЛОЖЕНИЕ.....	35

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место учебной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности СПО 43.02.11. Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности:

1. Бронирование гостиничных услуг.
2. Прием, размещение и выписка гостей.
3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
4. Продажи гостиничного продукта.
5. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).

Область профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

1.2. Цели и задачи учебной практики

Рабочая программа учебной практики разработана в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273 - ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291 «Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные программы среднего профессионального образования», Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования», Приказом Министерства образования и науки РФ от 22 января 2014 г. № 31 «О внесении изменений в порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Минобрнауки РФ от 14 июня 2013 г. № 464», Приказом Минобрнауки РФ от 15 декабря 2014 г. № 1580 «О внесении изменений в порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Минобрнауки РФ от 14 июня 2013 г. № 464», Приказом Минобрнауки РФ от 18 августа 2016 г. № 1061 «О внесении изменений в положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденное Приказом Минобрнауки РФ от 18 апреля 2013 г. № 291», Федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО), Уставом АНО ВО «Российский новый университет», Положением о практике обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования в АНО ВО «Российский новый университет», 2016 года и предназначена для реализации основной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Учебная практика направлена на обобщение и систематизацию знаний и навыков работы по дисциплинам учебных циклов, а также профессиональных модулей.

Целями учебной практики являются:

- углубление и закрепление теоретических знаний, умений и навыков по учебным дисциплинам и дисциплинам профессиональных модулей;
- комплексное освоение всех видов профессиональной деятельности;

- приобретение первичных практических навыков и профессиональных умений по избранной специальности;
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- подготовка обучающихся к самостоятельной работе по специальности.

Задачи учебной практики:

- подготовка специалистов к осознанному и углубленному изучению учебных и профессиональных дисциплин и привитие им первичных умений и навыков по избранной специальности;
- овладение профессиональной деятельностью по специальности и развитие профессионального мышления;
- проверка профессиональной готовности к самостоятельной трудовой деятельности будущего специалиста, дублирование должностей менеджера гостиничного сервиса;
- формирование представлений о культуре труда, культуре и этике межличностных отношений; потребности бережного отношения к рабочему времени; качественного выполнения заданий, соблюдению правил и норм охраны труда, технике безопасности и противопожарной защите.

Поставленные цели достигаются путем знакомства обучающихся с различными предприятиями сферы туристических и гостиничных услуг, организации поиска решений различных задач и выполнения комплекса специальных заданий для развития профессиональных качеств будущего менеджера.

В ходе учебной практики обучающийся должен овладеть следующими видами деятельности:

1. Вид профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг.

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

знать:

правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
организацию службы бронирования;
виды и способы бронирования;
виды заявок по бронированию и действия по ним;
последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;

состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
 правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
 особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
 правила аннулирования бронирования;
 правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
 состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

2. Вид профессиональной деятельности: Прием, размещение и выписка гостей.

иметь практический опыт:

приёма, регистрации и размещения гостей;
 предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
 участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
 контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
 подготовки счетов и организации отъезда гостей;
 проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

уметь:

организовывать рабочее место службы приема и размещения;
 регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
 информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
 готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
 контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
 оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
 поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
 составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
 выполнять обязанности ночного портье.

знать:

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

правила работы с информационной базой данных гостиницы.

3. Вид профессиональной деятельности: Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

иметь практический опыт:

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

уметь:

организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо - экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

знать:

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

правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

4. Вид профессиональной деятельности: Продажи гостиничного продукта.

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

знать:

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

5. Вид профессиональной деятельности: Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).

Иметь практический опыт:

- подбора и расстановки персонала
- оформление и разработка кадровой документации
- разработка и проведение мероприятий по адаптации новых сотрудников
- организации повышения квалификации и обучения персонала
- оценка профессиональной компетентности работников гостиницы.

уметь:

- применять на практике знания, касающиеся трудового законодательства и правил охраны труда;
- информировать гостя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;
- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;
- применять правила этики делового общения;
- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;
- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием гостей и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия.

знать:

- основные и дополнительные услуги гостиницы;
- этику делового общения;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;
- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;
- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;
- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий;
- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);
- правила общения с гостями;
- трудовое законодательство и правила охраны труда.

1.3 Количество часов практики

Практика является обязательным разделом ППССЗ. Она представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся. При реализации программы подготовки специалистов среднего звена предусматривается два вида практики: учебная и производственная.

Учебная практика проводится при освоении обучающимися общих и профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализуются концентрированно.

Учебная практика может проводиться в образовательном учреждении или на предприятии, согласно заключенному договору.

Учебная практика в объеме 5 недель (180 часов) реализуется по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО:

- ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг. (36 часов);
- ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей. (36 часов);
- ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания. (36 часов);
- ПМ.04 Продажи гостиничного продукта (36 часов);
- ПМ.05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха). (36 часов).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является **освоение общих (ОК) компетенций**:

Код	Наименование результатов практики
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Освоение профессиональных (ПК) компетенций:

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг.	ПК 1.1 – 1.3.	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. ПК 1.2. Бронировать и вести документацию. ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей.	ПК 2.1. – 2.6.	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	ПК 3.1.- 3.4.	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

		ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ПМ 04. Продажи гостиничного продукта.	ПК 4.1.- 4.4.	ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги. ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт. ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
ПМ 05. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).	ПК 1.1 – 1.3, ПК 2.1.-2.6, ПК 3.1.- 3.4, ПК 4.1.- 4.4.	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих согласно должностной инструкции в организации.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час., нед.)	Сроки проведения	
			На базе основного общего	На базе среднего общего
ОК 1-9, ПК 1.1–1.3.	ПМ. 01. Бронирование гостиничных услуг. МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.	36 часов, 1 неделя	4 сем.	2 сем.
ОК 1-9, ПК 2.1.–2.6.	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей. МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.	36 часов, 1 неделя	4 сем.	2 сем.
ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	36 часов, 1 неделя	6 сем.	4 сем.
ОК 1-9, ПК 4.1.- 4.4.	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта.			

	МДК.04.01. Организация продаж гостиничного продукта.	36 часов, 1 неделя	6 сем.	4 сем.
ОК 1-9, ПК 1.1 – 1.3. ПК 2.1.-2.6. ПК 3.1.- 3.4. ПК 4.1.- 4.4.	ПМ 05. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха). МДК.05.01. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).	36 часов, 1 неделя	6 сем.	4 сем.
	Всего	180 часов, 5 недель		

3.2. Содержание учебной практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием конкретных разделов (тем), обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг.	- обработка индивидуальных броней; - тренировка ввода реквизитов туристов с клавиатуры на скорость; - оформление бланка заявки на бронирование; - обработка групповых заявок; - обработка плановых броней туроператоров - бронирование по заявкам физических лиц; - бронирование по заявкам юридических лиц; - оформление аннуляций, изменений	Бронирование как элемент технологии продаж. Объекты бронирования: типы номеров, виды размещения. Бронирование услуг питания. Бронирование дополнительных услуг. Фирменный стиль в бронировании. Бронирование гостиничных услуг в составе пакетных туров. Методика решения задач с выбором гостиниц по набору услуг. Бронирование экскурсий и зрелищных мероприятий. Обработка индивидуальных заявок туристов. Обработка групповых заявок. Специфика бронирования гостиничных услуг для иностранных граждан. Методика комплексного обслуживания корпоративных групп. Специфика бронирования гостиничных услуг для школьных и студенческих групп. Бронирование услуг размещения для специальных контингентов. Специфика бронирования санаторно-	МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг. Раздел 1. Подробный анализ схемы информационных потоков в туристской индустрии; Раздел 2. Элементы профессиональной информации по гостиничным услугам. Раздел 3. Бронирование как элемент технологии продаж. Раздел 4. Комплексная автоматизация рабочих мест в гостиничном хозяйстве. Раздел 5. Сравнительная характеристика специализированных систем, обеспечивающих процесс бронирования.	36 часов (1 неделя)

	и перебронирования; - заполнение и ведение форм учёта движения номерного фонда; - организация обслуживания туристов в отделе бронирования; - расчёт стоимости обслуживания. - изучение нюансов технологий онлайн-бронирования на сайтах гостиниц и в поисковых системах; - тренировка стандартного ответа на телефонный запрос туриста; - оценка возможностей технологий мобильной связи при бронировании гостиничных услуг по заявкам юридических лиц; - оценка возможностей глобальных систем бронирования организация	курортного лечения. Базы данных, используемые в процессе бронирования. Методика учёта броней с помощью шахматки. Конструирование спецсистемы по бронированию гостиничных услуг. Методики расчёта загрузки номерного фонда гостиницы. Работа с базой данных по броням физических лиц. Работа с базой данных по броням юридических лиц. Аннуляция броней. Изменение элементов броней. Штрафные санкции и неустойки при бронировании. Расчёт конфиденциальных тарифов для туроператоров. Бронирование и подтверждение плановых броней туроператоров. Эллотменты и коммитменты. Маршрутная политика как способ повышения загрузки номерного фонда. Бронирование дополнительных услуг при разработке туристских маршрутов. Учёт сезонных факторов при планировании загрузки гостиницы. Комплексная автоматизация рабочих мест в службе бронирования. Должностная инструкция менеджера по бронированию. Методика организации повседневной работы службы бронирования. Составление сменных графиков. Разработка шаблонов отчётных форм, используемых в работе службы бронирования. Правила	Раздел 6. Использование интернет-ресурсов при реализации гостиничных услуг. Раздел 7. Основные направления развития современных форм и способов бронирования.	
--	--	---	---	--

	обслуживания туристов в отделе бронирования; - тренировка действий менеджера по бронированию в случае нестандартных и конфликтных ситуаций.	ночного аудита в службе бронирования. Выработка навыков контактной работы с туристами: ответ на запрос по телефону. Выработка навыков контактной работы с туристами: ответ на письменный запрос. Планирование показателей работы службы бронирования. Специфика бронирования пиковых дат и высоких сезонов.		
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей.	- обработка анкет; - тренировка ввода реквизитов туристов с клавиатуры на скорость; - выбор типа номера при заселении; - выписка счетов; - оформление услуг питания и дополнительных услуг - заселение по брони и от стойки; - расчёт стоимости размещения и дополнительных услуг; оформление аннуляций и изменений; - заполнение и ведение форм учёта движения номерного фонда;	Правила приёма, размещения и выписки гостей. Нормативная база работы службы приёма. Расчётный час в РФ и зарубежных странах. Специфика гостиниц и хостелов. Посуточная и почасовая тарификация. Профессиональная терминология, используемая в работе службы приёма. Основные функции службы приёма и размещения. Рабочее место и должностные инструкции администратора. Рабочее место и должностные инструкции портье. Рабочее место и должностные инструкции кассира. Рабочее место и должностные инструкции супервайзера. Права и обязанности начальника смены. Права и обязанности начальника службы. Оформление заезда туристов по схеме свободного заселения. Оформление заезда	<i>МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</i> Раздел 1. Приём и выписка гостей как базовый элемент информационной системы гостиницы. Раздел 2. Элементы профессиональной терминологии по гостиничным услугам. Раздел 3. Технология заселения и выписки гостей. Раздел 4. Технология предоставления дополнительных услуг. Раздел 5. Базовые принципы организации службы приёма и размещения. Раздел 6. Характеристика специализированных систем,	36 часов (1 неделя)

	- организация обслуживания туристов при заселении; - заключение договора об оказании гостиничных услуг - организация контроля за соблюдением договора о предоставлении гостиничных услуг; - взыскание штрафов и неустоек; - оформление отъезда туристов; - ночной аудит.	туристов по брони. Оформление и регистрация иностранных туристов. Оформление выезда туристов. Взаимодействие СПР со смежными службами. Функции подразделения GUEST RELATIONS. Специфика оформления туристических групп. Контроль оплаты услуг размещения. Заключение и подписание договора о предоставлении гостиничных услуг. Контроль выполнения договора о предоставлении гостиничных услуг. Порядок взимания задолженностей, штрафов и неустоек. Координация взаимодействия сотрудников службы приёма. Использование фирменного стиля в работе СПР. Ведение форм учёта движения номерного фонда в ручном режиме. Ведение форм учёта движения номерного фонда с помощью специализированных информационных систем. Сравнительный анализ специализированных систем, используемых в работе СПР. Заполнение и обработка анкет туристов. Работа с базой данных «клиенты». Порядок применения скидок и бонусов при заселении туристов. Порядок применения скидок и бонусов при предоставлении дополнительных услуг. Использование фирменного стиля в работе СПР. Принципы ночного аудита в СПР. Организация повседневной работы СПР. Варианты планирования сменной работы. Координация деятельности СПР и	обеспечивающих процесс продаж. Раздел 7. Управление процессом продаж гостиничных услуг. Раздел 8. Основные технологические операции службы приёма Раздел 9. Основные технологические операции службы контингентов туристов и размещения гостей.	
--	---	--	---	--

		административно-хозяйственной службы. Методика разрешения конфликтных ситуаций в работе СПР. Действия сотрудников СПР в случае овербукинга. Действия сотрудников СПР в форс-мажорных ситуациях. Координация деятельности СПР безопасности. Методика анализа статистических данных в работе СПР. Планирование показателей работы СПР. Выработка навыков контактной работы с туристами: обслуживание при заезде. Выработка навыков контактной работы с туристами: обслуживание в ходе пребывания в отеле. Выработка навыков контактной работы с туристами: обслуживание при расчёте и выезде. Выработка навыков контактной работы с туристами: обслуживание постоянных клиентов. Обслуживание специальных контингентов. Методы контроля качества работы службы приёма и размещения. Разработка шаблонов отчётных форм, используемых в работе СПР. Сезонные аспекты в работе службы приёма и размещения.		
ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах. Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа	<i>МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.</i> Тема 1. Технологический цикл обслуживания гостей в гостиничных комплексах Тема 2. Структура и функции	36 часов (1 неделя) .

	хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service) Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем Демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих	административно- хозяйственной службы Тема 3. Материально-технические запасы административно-хозяйственной службы Тема 4. Технология выполнения различных видов уборочных работ Тема 5. Организация хранения личных вещей проживающих Тема 6. Предоставление услуги питания в номерах Тема 7. Этика обслуживания в гостиничных комплексах	
ПМ.04. Продажи гостиничного продукта.	- изучить цели и методы маркетинга в организации; - охарактеризовать цепочку важнейших понятий в маркетинге на конкретном примере;	Введение. Основные понятия, характеризующие гостинично - туристский комплекс. Специфические черты, которые имеет рынок услуг. Организация гостинично - туристского комплекса в современных условиях хозяйствования.	МДК.04.01. Организация продаж гостиничного продукта. Раздел 1. Основные понятия в концепции маркетинга гостиничной индустрии. Тема 1.1 Основные понятия в концепции маркетинга	36 часов (1 неделя)

	- исследовать роль ценностей потребителей и их влияние на эффективность сбыта гостиничного продукта; - охарактеризовать периоды развития общей концепции маркетинга в рыночной экономике; - изучить принципы работы службы маркетинга; - разработать и реализовать сбытовую политику в организации; - оценить эффективность рекламы в организации, предложить способы по улучшению эффективности работы рекламной деятельности организации; - сравнить параметры гостиничной услуги (товара) и ее торговой	Характеристика особенностей рынка гостиничных услуг. Анализ основных особенностей маркетинга гостиничных услуг. Эмпирические методы исследования рынка. Элементы комплекса маркетинга. Анализ совершенного и несовершенного рынка для организаций гостинично - туристского комплекса. Принципы работы предприятий гостинично - туристского комплекса. Внешняя и внутренняя среда маркетинга гостиничных услуг. Взаимодействие внешней и внутренней среды маркетинга. Принципы работы службы маркетинга. Внутренние факторы, контролируемые маркетингом в организации гостинично - туристского комплекса. Организация деятельности гостиничного комплекса Основные задачи изучения рынка продаж в гостинично - туристской сфере. Понятие сбыт. Оптовая и розничная торговля гостиничным продуктом. Способы стимулирования сбыта гостиничной услуги (товара). Организация реализации гостиничного продукта Варианты сбыта тур. продукта крупным тур. оператором. Характеристика критериев развития политики взаимоотношений с новыми дилерами. Роль рекламы в современном гостиничном	гостиничной индустрии. Раздел 2. Характеристика основных маркетинговых элементов и целей организации гостинично туристского комплекса. Тема 2.1. Товарная политика. Тема 2.2. Покупательское поведение, сегментация рынка, позиционирование услуг гостинично - туристского комплекса. Тема 2.3. Сбытовая политика и организация реализации гостиничного продукта (услуги). Раздел 3. Стратегическое планирование и реклама в системе маркетинговых коммуникаций. Тема 3.1. Оценка и измерение эффективности рекламы.	
--	--	---	---	--

	марки; - исследовать принципы формирования имиджа гостиничной организации.	бизнесе. Работа рекламной программы. Методы формирования рекламного бюджета. Классификация видов туристской рекламы. Виды и носители рекламы. Оценка эффективности рекламы. Измерение эффективности рекламы. Фирменный стиль, торговая марка организации гостинично - туристского комплекса. Типы обозначения торговых марок. Роль и значение брендинга. Пять правовых оснований охраны бренда. Управление, контроль и ценность бренда. Цели и задачи формирования имиджа гостиничной организации.		
ПМ 05. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).	Изучение и выполнение должностных инструкций администраторов служб гостиницы, а также комплекта нормативной документации. Изучение и выполнение правил предоставления услуг гостю на протяжении всего процесса обслуживания в гостинице. Закрепление умений,	Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции. Структура должностной инструкции. Функциональные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха). Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы в РФ и за рубежом. Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы. Специфика функций администратора. Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы. Изучение должностных обязанностей администраторов различных гостиничных служб. Понятие организационной структуры	<i>МДК.05.01. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).</i> Тема 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы). Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха). Тема 2. Специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха. Тема 3. Структура соподчинения работников	36 часов (1 неделя)

	освоенных на практических занятиях.	соподчинения работников гостиницы. Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы. Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение, штатное расписание, их назначение и основные виды. Понятие и характеристика основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха). Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха). Специфика услуги и методов ее предложения. Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения. Понятие контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). Контроль исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). Основные правила общения с гостями. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами. Виды делового общения. Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием	гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха). Тема 4. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения. Тема 5. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). Тема 6. Правила общения с гостями. Тема 7. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.	
--	--	---	---	--

		клиентов. Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий и контроль за их выполнением. Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с гостями. Принятие мер по ликвидации конфликтных ситуаций с гостями.		
--	--	--	--	--

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения учебной практики

Для проведения учебной в образовательной организации предусматривается следующая документация:

- график учебной практики;
- рабочая программа учебной практики;
- договоры (соглашения) образовательной организации с базовыми организациями и предприятиями (*Приложение 1*);
- приказ о закреплении обучающихся по базам практики и назначении руководителей практикой от образовательной организации и предприятий (*Приложение 2*);
- аттестационные листы (*Приложение 3*), содержащие сведения об уровне освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций;
- дневник практики (*Приложение 4*);
- отчеты по практике (*Приложение 5*);
- характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики. (*Приложение 6*);
- инструктаж по безопасным методам работы, промсанитарии и противопожарной безопасности (*Приложение 7*);
- индивидуальное задание по практике (*Приложение 8*);
- отчеты руководителей практики от колледжа (*Приложение 9*).

По итогам учебной практики проводится защита в форме зачета на основе отчета, выполненного индивидуального задания, аттестационного листа и дневника практики.

Отчет должен содержать анализ деятельности организации (предприятия), выводы о приобретенных навыках, освоении профессиональных компетенций и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Реализация программы требует наличия учебных кабинетов.

Имеются учебно-методические комплексы по всем профессиональным модулям.

Освоение обучающимися профессиональных модулей обеспечивается в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательной организации или в организациях.

Перечень кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений

Кабинеты:

гуманитарных и социально-экономических дисциплин;
иностранного языка;
менеджмента и управления персоналом.

Спортивный комплекс:

спортивный зал;

Залы:

библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет.

Методическое обеспечение:

- персональные компьютеры для выполнения практических заданий.

В аудитории, где проводятся практические занятия и семинары, должны быть установлены компьютеры, объединённые в локальную сеть с выделенным каналом интернета.

4.3. Перечень учебных изданий

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4.

2. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 373 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09811-2.

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения

Реализация ППССЗ обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям практики от организации

Повседневное руководство практикой обучающихся осуществляют руководители практики от организации – высококвалифицированные специалисты организации, которые:

- согласовывают индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
- предоставляют рабочие места обучающимся;
- обеспечивают безопасные условия прохождения практики обучающимися, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводят инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В образовательном учреждении имеется инструкция по технике безопасности и охране труда для обучающихся, проходящих учебную и производственную практику.

Обучающиеся, вышедшие на практику, допускаются к выполнению работы только при наличии установленного набора документов (договор, дневник, индивидуальное задание и т. п.), после прохождения вводного инструктажа по охране труда, инструктажа по охране труда на рабочем месте, а также повторения приемов оказания первой доврачебной помощи пострадавшим от несчастных случаев (при получения травмы в период практики).

Каждый инструктаж обучающихся, выходящих на практику, заканчивается обязательной проверкой его усвоения. Первичный инструктаж проводится руководителями практики от организации, последующие — руководителями практики по месту ее прохождения.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому обучающемуся, выходящему на практику, необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь оказать первую помощь при производственных травмах;
- уметь правильно действовать при возникновении пожара и в других экстремальных и других чрезвычайных ситуациях;
- изучить планы эвакуации и расположение эвакуационных выходов.

Всем обучающимся, проходящим практику, следует:

- знать и соблюдать правила личной гигиены;
- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор в гардеробной или иных местах, предназначенных для хранения верхней одежды;
- иметь опрятный вид в соответствии с требованиями делового этикета;
- не принимать пищу на рабочем месте.

Учитывая разъездной характер работы, сотрудники должны приходить на работу в удобной обуви и одежде, соответствующей сезону.

5. ПРОХОЖДЕНИЕ ПРАКТИКИ ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Прохождение учебной практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», «Положением о порядке обучения студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным приказом ректора от 6 ноября 2015 года № 60/о, «Положением о службе инклюзивного образования и психологической помощи» АНО ВО «Российский новый университет» от 20 мая 2016 года № 187/о.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учётом их индивидуальных психофизиологических особенностей и специфики приема-передачи учебной информации.

С обучающимися по индивидуальному плану и индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

По результатам учебной практики обучающийся обязан представить отчет и дневник практики, отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия (организации). Содержание отчета должно соответствовать программе практики, отчет представляется в печатном варианте объемом 10-15 страниц машинописного текста.

Отчет включает введение, основную часть, заключение, приложения.

В вводной части, отражается значимость изучения деятельности организаций сферы гостиничных услуг, цель и задачи практики.

Основная часть отчета должна содержать анализ организационной и экономической деятельности предприятия (организации) и включать следующие разделы:

1. Общая характеристика предприятия и процесса приема, размещения и обслуживания гостей:

- Район размещения организации, организационно-правовая форма предприятия.
- Производственная и технологическая структура организации обслуживания.
- Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги. Основные составляющие процесса обслуживания. Основные виды услуг.
- Характеристика потребителей, основные конкуренты. Продвижение продукта (услуги) (реклама, использование средств массовой информации, выставки, ярмарки).
- Информационная система предприятия, перечень вычислительной техники и программ, используемой в технико-экономических расчетах. Оснащенность и основные задачи информационного центра.

2. Управление производством

- Организационная структура предприятия
- Организационная структура управления. Схема взаимосвязи подразделений, служб, отделов, звеньев управления. Функции управления. Наличие должностных инструкций и положений, определяющих функции подразделений и управленческого персонала. Ознакомление с инструкцией на примере одного подразделения и должности, состав и назначение подразделений, участков, служб; правилами внутреннего трудового распорядка и инструкциями по технике безопасности.
- Персонал предприятия.
- Численность персонала по отделам и службам. Их удельный вес в общей численности трудящихся.
- Системы мотиваций и продвижения по службе. Участие трудящихся в капитале и распределении прибыли.

3. Экономические показатели работы предприятия:

- Расходы организации. Источники получения средств и размеры поступлений.
- Политика ценообразования на предприятии, стоимость основных фондов по группам и видам, состав и структура оборотных средств, нормирование оборотных средств, стоимость электроэнергии и топлива, нормы расхода в целом по организации, цены на основные виды продукции.

Заключение должно содержать выводы по всем анализируемым вопросам и рекомендации предприятию (организации) по совершенствованию работы.

В приложения включается в заполненном виде образцы сопроводительных и отчетных документов, актов, договоров (контрактов), сертификатов, деклараций, прайс-листов, вспомогательные таблицы и другие дополнительные материалы.

Во время проведения итогового контроля проверяются объем изученного материала, результаты самостоятельной работы, отраженные в отчете и дневнике практики.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1-9, ПК 1.1–1.3. ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг	Обучающиеся должны уметь: - принимать заказ от потребителей и оформлять его (ПК-1.1); - выполнять тестовые задания в реальных условиях работы службы бронирования; - соблюдать фирменный стиль; - бронировать и вести документацию (ПК-	Формы: - текущий контроль в форме тестирования; - оценка выполнения заданий; - комплексный экзамен по профессиональному

МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	1.2); - участвовать в ролевых играх с решением задач на скорость и качество обслуживания; - информировать потребителя о бронировании (ПК-1.3); - приводит примеры, подтверждающие значимость выбранной специальности; - иметь склонность к объективной оценке результатов работы; - легко ориентироваться в выборе методов решения задач с помощью современных информационных технологий; - не боится ответственности; - пользоваться как традиционными, так и инновационными источниками информации; - владеть навыками быстрого поиска информации; - использовать современные гаджеты и программы в повседневной жизни и в процессе обучения; - легко ориентироваться в выборе методов решения задач с помощью современных информационных технологий; - демонстрировать готовность работать в составе коллектива; - иметь склонность к объективной оценке коллективных результатов; - самостоятельно организовывать рабочее и свободное время; - изучать дополнительную литературу.	модулю. - отзыв-характеристика о работе обучающегося по месту прохождения практики. Методы: Наблюдение; Экспертная оценка; Текущий контроль; Тестирование; Отчетов по практическим занятиям; Отчет по проделанной внеаудиторной самостоятельной работе; Выполнение творческих работ; Оформление и защита электронных презентаций.
ОК 1-9, ПК 2.1.–2.6. ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.	Обучающиеся должны уметь: - принимать, регистрировать и размещать гостей (ПК-2.1); - выполнять тестовые задания в реальных условиях работы службы приёма и размещения; - соблюдать фирменный стиль; - предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах (ПК-2.2); - участвовать в ролевых играх с решением задач на скорость и качество обслуживания; - принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг (ПК-2.3.); - обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг (ПК-2.4.); - производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей (ПК-2.5.); - контролировать процесс ночного аудита	Формы: - текущий контроль в форме тестирования; - оценка выполнения заданий; - комплексный экзамен по профессиональному модулю. - отзыв-характеристика о работе обучающегося по месту прохождения практики. Методы: Наблюдение; Экспертная оценка; Текущий контроль; Тестирование; Отчетов по практическим занятиям; Отчет по проделанной

	и передачи дел по окончании смены (ПК-2.6). - приводит примеры, подтверждающие значимость выбранной специальности; - иметь склонность к объективной оценке результатов работы; - легко ориентироваться в выборе методов решения задач с помощью современных информационных технологий; - не боится ответственности; - пользоваться как традиционными, так и инновационными источниками информации; - использовать современные гаджеты и программы в повседневной жизни и в процессе обучения; - легко ориентироваться в выборе методов решения задач с помощью современных информационных технологий; - демонстрировать готовность работать в составе коллектива; - иметь склонность к объективной оценке коллективных результатов; - самостоятельно организовывать рабочее и свободное время; - изучать дополнительную литературу.	внеаудиторной самостоятельной работе; Анкетирование; Социологический опрос.
ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4. ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания. МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы. Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах. Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа. Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем. Демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих. Демонстрация интереса к будущей профессии. Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач. Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Демонстрация навыков использования	Формы: Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике систематический устный опрос, оценка выполнения самостоятельных работ, тестовые контрольные работы, зачет, отзыв-характеристика о работе обучающегося по месту прохождения практики. Методы: Экспертная оценка; Текущий контроль; Тестирование; Отчетов по практическим занятиям; Отчет по проделанной внеаудиторной самостоятельной работе; Выполнение творческих работ.

	информационно - коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	
ОК 1-9, ПК 4.1.- 4.4. ПМ.04. Продажи гостиничного продукта. МДК.04.01. Организация продаж гостиничного продукта.	Обучающиеся должны уметь: -выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; - проводить сегментацию рынка; - разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; - оценивать эффективность сбытовой политики; - выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; - формулировать содержание рекламных материалов; - собирать и анализировать информацию о ценах. Обучающиеся должны знать: - состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; - гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; - особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; - потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; - методы изучения и анализа предпочтений потребителя; - потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; - последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; - формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок.	Формы: Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике систематический устный опрос, оценка выполнения самостоятельных работ, тестовые контрольные работы, зачет, отзыв-характеристика о работе обучающегося по месту прохождения практики. Методы: Экспертная оценка; Текущий контроль; Тестирование; Отчетов по практическим занятиям; Отчет по проделанной внеаудиторной самостоятельной работе; Выполнение творческих работ; Защита опережающих домашних заданий.

	Обучающиеся должны иметь практический опыт: - изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; - разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; - участия в разработке комплекса маркетинга.	
ОК 1-9, ПК 1.1.- 1.3. ПК 2.1.- 2.6. ПК 3.1.- 3.4. ПК 4.1 – 4.4. ПМ.04 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).	Демонстрация умений принимать заказ от потребителей и оформлять его. Изложение порядка действий при бронировании. Демонстрация умений вести необходимую при бронировании документацию. Изложение порядка работы с документами при бронировании. Демонстрация умений грамотно информировать потребителя о бронировании. Демонстрация навыков регистрации и размещения гостей. Изложение порядка действий при прибытии гостя, его регистрации, назначении номера и вселении в номер. Демонстрация умения грамотно предоставлять гостю информацию об оказываемых гостиницей основных и дополнительных услугах. Демонстрация умения заключать договоры об оказании гостиничных услуг, знания порядка работы с необходимой документацией. Демонстрация навыков контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг. Демонстрация навыков расчета оплаты за проживание, оформления счета. Изложение последовательности действий при встрече и проводах гостя. Демонстрация навыков координации процесса ночного аудита, умения вести необходимую документацию. Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы.	Формы: Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике Зачет по практике. Отзыв-характеристика о работе обучающегося по месту прохождения практики. Методы: Экспертная оценка; интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Анкетирование. Социологический опрос.

	Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах. Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа. Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем Демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих. Демонстрация навыков по исследованию туристского рынка и выявлению спроса на гостиничные услуги. Демонстрация умения объективно оценивать конкурентоспособность оказываемых услуг. Демонстрация навыков по разработке комплекса маркетинга. Демонстрация интереса к будущей профессии. Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач. Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения. Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	
--	---	--

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

В процессе прохождения проведения учебной практики контролируются и оцениваются уровень сформированности показателей профессиональной компетенции, а также полнота и качество представленных отчетных документов. Промежуточная аттестация

по дисциплине проходит в форме защиты отчета о прохождении практики (дифференцированного зачета). Защита практики (дифференцированный зачет) проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. К промежуточной аттестации не допускаются обучающиеся, не сдавшие отчет о прохождении практики. При защите практики все обучающиеся размещаются в аудитории. В ходе защиты преподаватель и присутствующие в аудитории обучающиеся могут задавать уточняющие и дополнительные вопросы.

Защита практики включает в себя:

- доклад обучающегося о прохождении практики;
- анализ выполнения индивидуальных заданий на практику и анализа и оценки действий обучающегося в ходе практики;
- ответы обучающегося на вопросы руководителя практики от образовательной организации и других обучающихся.

В зависимости от результатов защиты руководителя практики от образовательной организации выставляет обучающемуся оценку в соответствии со следующими критериями:

Оценка	Критерии оценки показателя компетенции на базовом уровне
Зачтено-Отлично	- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы; - правильно выполнены все практические задания на практику; - представленный отчет соответствует установленный
Зачтено-Хорошо	- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, при ответах не всегда выделялось главное; - без ошибок выполнены более 75% практических заданий на практику; - представленный отчет соответствует установленный требованиям
Зачтено-Удовлетворительно	- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; - без ошибок выполнены не менее половины практических заданий на практику; - представленный отчет соответствует установленный требованиям.
Не зачтено-Неудовлетворительно	- не выполнены требования, предъявляемые к показателям компетенции, оцениваемым удовлетворительно на повышенном уровне, либо отсутствует отчет о прохождении практики, выполненный в соответствии с установленными требованиями.

Обучающийся, не выполнивший программу практики и получивший неудовлетворительную оценку при защите отчета, считается имеющим академическую задолженность

В случае неполного выполнения обучающимся задания на учебную практику по уважительной причине приказом ректора может быть дано разрешение на повторное её прохождение в свободное от образовательного процесса время.

После защиты отчетов по учебной практике руководитель обязан сдать отчеты в деканат.

Договор № _____ об организации и проведении практик

Москва

« ____ » _____ 202__ г.

(полное наименование предприятия (организации))

именуемое в дальнейшем «Организация», в лице _____
(наименование) (должность)

_____, действующего на основании _____, с одной
(фамилия и инициалы) (Устава, доверенности № ____ дата)

стороны, и Автономная некоммерческая организация высшего образования «Российский новый университет», именуемая в дальнейшем «Университет», в лице проректора по учебной работе _____,
(фамилия и инициалы) действующего на основании доверенности № ____ от _____

с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с настоящим Договором Стороны осуществляют взаимодействие по вопросам прохождения учебной, производственной, в том числе преддипломной, практик студентами Университета, обучающихся по следующим направлениям (специальностям) среднего профессионального и высшего образования:

(код, наименование направления (специальности) подготовки)

в количестве до ____ чел. по каждому указанному направлению (специальности), проводимых непрерывно в сроки, согласованные Сторонами.

Практики в Организации проводятся в целях закрепления освоенной студентами программы профессионального образования на основании разработанных Университетом программ практик в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов по соответствующему направлению (специальности) подготовки, а также получения ими практических знаний и навыков профессиональной деятельности.

1.2. Организация обязуется принять для прохождения практик студентов, направленных Университетом, а Университет - направить студентов на практики в соответствии с учебным планом и календарным учебным графиком.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Организация обязана:

2.1.1. Предоставить места для прохождения указанных в п. 1.1 видов практик, студентам Университета в соответствие с учебными планами и календарными учебными графиками.

2.1.2. Создать необходимые условия для выполнения студентами программы практики.

2.1.3. Из числа наиболее квалифицированных работников назначить руководителя (руководителей) практик и проинформировать о кандидатурах руководителя (руководителей) практик Университет.

Руководитель практики:

2.1.3.1. согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;

2.1.3.2. предоставляет рабочие места обучающимся;

2.1.3.3. обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

2.1.3.4. проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны

труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;

2.1.3.5. совместно с руководителем практики от Университета составляет совместный рабочий график (план) проведения практики.

2.1.4. Предоставить студентам возможность пользоваться необходимыми материалами, не составляющими коммерческую тайну, которые могут быть использованы в написании отчетного материала по прохождению практики.

2.2. Университет обязан:

2.2.1. Не позднее, чем за две недели до начала практики представить Организации пофамильный список студентов, направляемых на практики.

2.2.3. Направить студентов на практики в Организацию в сроки, предусмотренные календарным планом ее проведения.

2.2.4. Принимать соответствующие меры реагирования в отношении студентов, нарушающих: правила внутреннего распорядка Организации, правила охраны труда, трудовую дисциплину, технику безопасности и пожарную безопасность.

2.2.5. Назначить руководителей практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу, имеющих опыт практической подготовки студентов.

Руководитель практики:

2.2.5.1. составляет рабочий график (план) проведения практики;

2.2.5.2. разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики, в зависимости от ее вида;

2.2.5.3. участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в Организации;

2.2.5.4. осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным образовательной программой по направлению (специальности) подготовки;

2.2.5.5. оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе в ходе преддипломной практики;

2.2.5.6. оценивает результаты прохождения практики обучающимися;

2.2.5.7. совместно с руководителем практики от Организации составляет совместный рабочий график (план) проведения практики.

3. Ответственность Сторон

Стороны несут ответственность за невыполнение своих обязательств по настоящему договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. Срок действия договора

4.1. Настоящий Договор заключен сроком до «____» _____ 202__ г. и может быть изменен или расторгнут по инициативе любой из Сторон.

Договор считается пролонгированным на неопределенный срок, если ни одна из Сторон за один месяц до наступления даты окончания договора письменно не заявит о своем намерении расторгнуть данный договор.

4.2. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами.

5. Прочие условия

5.1. Договор, заключенный между Сторонами, является безвозмездным. Действия, обязанность выполнения которых возложена на Стороны по ст. 1 настоящего Договора, не оплачиваются.

5.2. Споры и разногласия, возникающие в процессе выполнения настоящего Договора, разрешаются путем переговоров Сторон.

5.3. Все приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

5.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

6. Адреса и подписи Сторон

Университет

АНО ВО «Российский новый университет»

Юридический и фактический адрес:

105005, г. Москва, ул. Радио, 22

ИНН/КПП 7709469701/770901001

р/сч. 40703810738090103968

в ПАО «Сбербанк России» г. Москвы

к/сч. 301018104000000000225

БИК 044525225

Тел./факс 925-03-84, 434-66-05.

Организация

(полное наименование предприятия (организации))

Юридический адрес:

Фактический адрес:

ИНН _____

р/с _____

к/сч _____

БИК _____

Тел./факс _____

(ФИО)

(ФИО)

МП

МП

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»
(АНО ВО «Российский новый университет»)

ПРИКАЗ

«__» _____ 20__ г.

№ _____

Москва

О практике обучающихся

В соответствии с учебным планом специальности подготовки по

(код и наименование специальности)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать _____
(вид и тип практики)
практику обучающихся _____ курса _____ формы обучения по
(очной, очно-заочной, заочной)
специальности _____ факультета
в период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

2. Направить для прохождения практики в:

п/п	Наименование организации	ФИО студента	ФИО, должность руководителя практики от колледжа	ФИО, должность руководителя практики от профильной организации (по согласованию)*
1.		1. 2. 3.		
2.		1. 2. 3.		

3. Руководителям практики от колледжа

(ФИО)

принять отчетность по практике " _____ " _____ 20__ г.

4. Содержание настоящего приказа довести до сведения преподавателей и обучающихся колледжа в части их касающейся.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора колледжа по учебно-производственной работе Мальчевскую И.Ю.

Проректор по учебной работе

И.В.Дарда

Согласовано:

Директор колледжа

П.С. Колескина

Аттестационный лист по (вид) практики

Студент _____
(фамилия, имя, отчество)

обучающий (аяся) на ____ курсе по специальности СПО (код и специальность)
успешно прошел(ла) учебную, производственную (по профилю специальности)
практику по профессиональному модулю

ПМ.00 Наименование профессионального модуля в объеме _____ часа
с «____» _____ 202__ г. по «____» _____ 202__ г. в организации

(наименование организации)

**Наименование профессиональных компетенций осваиваемых в период
(вид практики) практики**

Наименование профессиональных компетенций	Уровень освоения профессиональных компетенций (от 1 до 5 баллов)
ПК 1.1.	
ПК 1.2.	
ПК 1.3.	
ПК 1.4.	
ПК 1.5.	
ПК 1.6.	
ПК 1.7.	
ПК 1.8.	
ПК 1.9.	
ПК 1.10.	
Итоговая оценка компетенций	

Дата «____» _____ 20__ г.

Подпись ответственного лица _____
организации (базы практики) _____ ФИО/должность
М.П.

Подпись руководителя
практики от колледжа _____
_____ ФИО/должность

Автономная некоммерческая организация
высшего образования

РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(АНО ВО «Российский новый университет»)

КОЛЛЕДЖ

ДНЕВНИК

_____ **практики**

обучающегося

(фамилия, имя, отчество)

Группа _____

Руководитель практики _____

Учебный год 202____-202____

II. Записи о работах, выполненных
во время прохождения практики

Месяц и число	Краткое содержание	Подпись руководителя

- 1. Фамилия _____
- 2. Имя и отчество _____
- 3. Курс _____
- 4. Направление/Специальность _____
- 5. Профиль/Специализация _____
- 6. Место практики _____
- 7. Срок прохождения практики _____
- 8. Руководитель практики _____

М.П. « ____ » _____ Г.
Декан факультета _____

1. Прохождение практики

- 1. Производственную практику проходил _____
- 2. Начало практики « ____ » _____ Г.
- 3. Окончание практики « ____ » _____ Г.
- 4. Руководитель практики от организации _____

II. Записи о работах, выполненных
во время прохождения практики

Месяц и число	Краткое содержание	Подпись руководителя

4

II. Записи о работах, выполненных
во время прохождения практики

Месяц и число	Краткое содержание	Подпись руководителя

5

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»
(АНО ВО «Российский новый университет»)

ОТЧЁТ

о прохождении _____ **практики**
(учебной, производственной (по профилю специальности, преддипломной))

ПМ.00 _____

Место практики _____

Выполнил обучающий(ая)ся

_____ курса
_____ группы

(специальность)

(Ф.И.О.)

**Руководитель
практики от колледжа**

(должность)

(Ф.И.О.)

**Руководитель практики
от организации**

(должность)

(Ф.И.О.)

Москва 202_

ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

- 1. Общая характеристика организации:**
 - 1.1. Организационно-правовая форма;
 - 1.2. Сфера деятельности;
 - 1.3. Характер выполняемых работ (услуг);
 - 1.4. Общая характеристика деятельности;
 - 1.5. Организационная структура.
- 2. Анализ деятельности организации (отдела):**
 - 2.1. Функции, выполняемые структурным подразделением организации, в котором студент проходил практику;
 - 2.3. Функциональные обязанности должностного лица, в должности которого студент проходил практику.
- 3. Содержание выполненных студентом видов работ по программе практики;**
- 4. Затруднения и сложные вопросы, возникшие при изучении конкретных дел и материалов;**

Примечание: *Требования к оформлению отчета*

Отчет составляется в электронном виде и распечатывается на листах формата А-4, вкладывается в папку-скоросшиватель. Текст оформляется в соответствии с требованиями. Печатается через 1,5 интервала. Сверху страницы делается отступ 20 мм, слева – 20 – 30 мм, справа 10 мм, снизу – 20 мм. Абзацные отступы должны быть равны 5 знакам. Нумерация страниц сплошная – сверху посередине листа на отступе. Титульный лист не нумеруется. На следующем за ним листом ставится номер «2» и оформляется содержание отчета с проставленными номерами страниц.

По окончании практики студент обязан представить в колледж:

1. Характеристику с места практики, заверенную руководителем организации;
2. Дневник практики (в котором ежедневно кратко записывались конкретные сведения о проделанной работе в течение каждого дня, заверяемые подписью руководителя практики);
3. Аттестационный лист;
4. Письменный отчет о прохождении практики (с приложением, выполненным заданием на практику).

ХАРАКТЕРИСТИКА

На обучающегося колледжа АНО ВО «РосНОУ»

_____ (ФИО)

группы _____

Специальность

_____ (код и наименование специальности)

проходившего (шей) практику с _____ по _____ 202__ г.

на базе:

_____ (название организации)

по _____

(учебной, по профилю специальности, преддипломной практике)

Показатели выполнения производственных заданий:

уровень теоретической подготовки

качество выполненных работ

трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности

Выводы и предложения

Дата «__» _____ 20__ г.

Руководитель практики от организации

М.П.

_____ (подпись)

И.О.Фамилия

(Страница дневника практики)

ИНСТРУКТАЖ
ПО БЕЗОПАСНЫМ МЕТОДАМ РАБОТЫ, ПРОМСАНИТАРИИ
И ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Инструктаж на рабочем месте

Проведен на _____

Инструктаж провел(а) _____

Подпись _____
« _____ » _____ 202 _____ г.

Инструктаж получил(а) и усвоил(а) _____

Подпись _____ « _____ » _____ 202 _____ г.

Разрешено допустить к самостоятельной работе обучающегося _____

По специальности _____

Начальник отдела (структурного подразделения) _____

« _____ » _____ 202 _____ г.

М.П.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»
(АНО ВО «Российский новый университет»)

КОЛЛЕДЖ

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на учебную, производственную
(по профилю специальности, преддипломную) практику

по ПМ.00 _____

Тема: _____

Обучающего(ей)ся _____

Группа _____

Специальность

Оценка _____

Руководитель практики
от организации _____
(должность, ф.и.о.)

Руководитель практики
от колледжа _____
(должность, ф.и.о.)

Москва 202_

ОТЧЁТ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ КОЛЛЕДЖА

(должность, ФИО руководителя практики)

о результатах проведения _____ практики
(учебной, производственной (по профилю специальности, преддипломной))
обучающихся _____ курса, группы _____ в 202____/202____ учебном году
по специальности _____
(код и наименование специальности)

1. Календарный период практики с _____ по _____

2. Работа руководителя практики по организации практики:

2.1. Организация мест (баз) практики _____

3. Результаты защиты отчета по практике (зачета):

№ пп	Специальность, группа	Количество обучающихся, направленных на практику	Оценка			Неаттестация	
			«отл.»	«хор.»	«уд.»	«неуд»	«неявка»

Фамилии обучающихся и причины неудовл. оценки _____

Фамилии обучающихся, не явившихся на зачет _____

Фамилии обучающихся, не проходивших практику _____

4. Сведения о базах практики:

4.1. Общее количество _____

4.2. Краткая характеристика _____

5. Дополнительные сведения _____

6. Выводы и предложения _____

Дата «_____» _____ 202____ г.

подпись

Ф.И.О. (руководителя практики)

Примечания:

Отчёты предоставляются по каждому виду практики (учебная, производственная (учебная, преддипломная)) ОТДЕЛЬНО в соответствии со сроками приказа о практике.

В пункте 2.1. отчета следует указать, каким образом были определены места практики (по представлению писем-запросов от организаций, силами преподавательского состава, обучающимися и т.д.)

В пункте 4.2. следует перечислить виды организаций, предприятий, учреждений – баз практики, дать им оценку с точки зрения соответствия профилю соответствующих специальностей; назвать организации (предприятия), тесно сотрудничающие с колледжем РосНОУ

В пункте 5 нужно отметить положительные и отрицательные стороны в организации и проведении практики; дать оценку выполнения студентами программы практики, индивидуального задания по специальности; привести примеры высокой оценки предприятиями работы практикантов (указать фамилии студентов, их руководителей), отметить случаи предложения студентам работы и т.п.

В пункте 6 следует дать свои предложения по улучшению организации и проведения практики.