

**Министерство образования Красноярского края
краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
на базе основного общего образования

Форма обучения: очная

Красноярск, 2024 г.

РАССМОТРЕНО

цикловой методической комиссией
по специальности Туризм и гостеприимство

Протокол

от «___» _____ 20__ г. № ___

Председатель ЦМК

_____ О.В. Карлова

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора

по учебно-производственной работе

_____ Н.А.Герасименко

«___» _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО

Исполнительный директор

Сибирской Ассоциации Гостеприимства

_____ И.В. Максимова

«___» _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора

по учебно-методической работе

_____ Н.А.Войнова

«___» _____ 20__ г.

Программа практики ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утвержден приказом Министерством образования и науки РФ от 12.12.2022г. № 1100);

- Примерной основной образовательной программой по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утверждена приказом ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023);

- Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы СПО, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291;

- Приказа № 632 от 5 июня 2014г. «Об установлении соответствия профессий и специальностей среднего профессионального образования, перечни которых утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013г. № 1199.

Организация-разработчик: КГАПОУ «Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»

Разработчик:

Карлова О.В. преподаватель КГАПОУ «Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»
высшей квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	7
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	12
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	14
6 СТРУКТУРА ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ	18
ПРИЛОЖЕНИЯ	20

1 Паспорт рабочей программы практики

1.1 Область применения рабочей программы

Программа учебной и производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности ПМ02 Предоставление гостиничных услуг соответствующих профессиональных компетенций:

ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

1.2 Цели и задачи учебной и производственной практики – требования к результатам освоения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности ПМ02 Предоставление гостиничных услуг обучающийся в ходе учебной и производственной практики должен освоить следующие профессиональные компетенции:

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПК2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц. – Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения. – Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение. – Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения. – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения. – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату. – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено. – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения.

	<ul style="list-style-type: none"> – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. – Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц. – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов. – Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме. – Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.
<p>ПК2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. – Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса. – Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах). – Подготовка отчетов о своей работе за смену. – Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения.

	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению. – Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. – Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. – Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.
<p>ПК2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. – Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. – Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. – Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.
<p>ПК2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных</p>	<p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале. – Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.

услуг	<ul style="list-style-type: none"> – Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. – Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. – Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса. – Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов). – Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности. – Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.
	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме. – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения. – Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. – Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. – Вести журнал передачи смены.

1.3 Количество часов на освоение программы практики

Практика проводится в форме практической подготовки, в том числе:

- производственной практики – **8 недель (288 часов)**;
- учебной практики – **5 недель (180 часов)**.

Промежуточная аттестация проводится в форме комплексного дифференцированного зачета.

1.4 Использование часов вариативной части ОПОП

Использование часов вариативной части в рамках ПМ02 Предоставление гостиничных услуг предусмотрено в видах работ по производственной практике в количестве 252 часа.

Наименование темы	Содержание	Объем, часов
Тема 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	Анализ основных характеристик гостиничного предприятия (местонахождение, организационная структура, цели и задачи, номерной фонд и т.д.)	96
	Количество часов увеличено в связи с большим объемом видов работ по производственной практике	
Тема 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	Количество часов увеличено в связи с большим объемом видов работ по производственной практике	84
Тема 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	Анализ организационной структуры департамента маркетинга и рекламы	72
	Исследование и анализ целевого сегмента потребителей гостиничных услуг	
	Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства	
	Анализ гостиничного продукта гостиничного предприятия	
	Анализ методов ценообразования	
	Анализ основных современных средств продвижения услуг гостиничного предприятия	
	Анализ основных каналов продаж услуг гостиничного предприятия	
	Анализ работы с рекламациями и отзывами потребителей.	
Составление письменного ответа на жалобу гостя.		

	Составление анкет обратной связи.	
	Анализ фирменного стиля гостиничного предприятия	
	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	
	Всего	252

Использование часов вариативной части в рамках ПМ02 Предоставление гостиничных услуг предусмотрено в видах работ по учебной практике в количестве 72 часа.

Наименование темы	Содержание	Объем, часов
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	Алгоритм проведения текущей уборки номера	36
	Алгоритм проведения уборки освободившегося номера	
	Алгоритм проведения генеральной уборки в номерах	
	Алгоритм проведения уборки ванной комнаты и ее оборудования	
	Составление алгоритма подготовки номера ко сну	
	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	
	Анализ деятельности прачечной/химчистки	
	Осуществление приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	
	Ознакомление с порядком организации экскурсионного обслуживания в гостинице	
	Ознакомление с организацией работы спа-центра в гостинице	
	Ознакомление с организацией работы спортивно-оздоровительного комплекса	
	Ознакомление с работой бизнес-центра в гостинице	
	Ознакомление с организацией услуг питания в гостинице	
	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	
	Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	
Ознакомление с порядком организации заказов билетов на все виды транспорта, резервирование мест, осуществление заказов билетов в театры, цирки, на концерты		
Ознакомление с порядком оказания транспортных услуг		
Составление программ организации досуга и отдыха гостей		
МДК 02.03 Организация	1. Изучение работы службы маркетинга и продаж в гостинице	36

деятельности департамента маркетинга и рекламы	2.Изучение особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы	
	3. Проведение маркетинговых мероприятий и позиционирование конкретного гостиничного продукта	
	4. Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта	
	5. Применение основных методов исследования потребителей гостиничного продукта	
	6. Разработка анкет и опросных листов	
	7. Составление отчетов по результатам исследования и интерпретация результатов	
	8. Составление отчетов по результатам исследования и интерпретация результатов	
	9. Изучение позиционирования гостиницы	
	10. Сбор информации о ценах на услуги гостиничного предприятия	
	11. Оформление ответов на заявки по бронированию гостиничных услуг	
	12. Оформление ответов на заявки по бронированию гостиничных услуг	
	13. Рецензирование ответа на заявки по бронированию гостиничных услуг	
	14. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия	
	15. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия	
	16. Составление письменного ответа на жалобу гостя	
	17. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	
	18. Защита отчета по учебной практике	
		Всего

2 Результаты освоения программы практики

Результатом освоения программы учебной и производственной практики является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности ПМ02 Предоставление гостиничных услуг: в том числе навыками, профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Образовательный результат
Владеть навыками:	
Н.2.1.1	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
Н.2.1.2	Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н.2.1.3	Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

Н.2.1.4	Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
Н.2.1.5	Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н.2.1.6	Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
Н.2.1.7	Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н.2.1.8	Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н.2.1.9	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
Н.2.1.10	Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н.2.1.11	Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
Н.2.1.12	Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату
Н.2.1.13	Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено
Н.2.1.14	Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
Н.2.1.15	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н.2.1.16	Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н.2.2.1	Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда
Н.2.2.2	Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса
Н.2.2.3	Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)
Н.2.2.4	Подготовка отчетов о своей работе за смену
Н.2.2.5	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
Н.2.3.1	Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
Н.2.3.2	Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
Н.2.3.3	Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
Н.2.4.1	Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
Н.2.4.2	Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных
Н.2.4.3	Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
Н.2.4.4	Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов)

	гостиничного комплекса
Н.2.4.5	Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса
Н.2.4.6	Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
Н.2.4.7	Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности
Н.2.4.8	Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
Уметь:	
У.2.1.1	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
У.2.1.2	Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
У.2.1.3	Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
У.2.1.4	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
У.2.1.5	Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
У.2.1.6	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
У.2.1.7	Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
У.2.1.8	Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
У.2.1.9	Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
У.2.1.10	Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
У.2.2.1	Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
У.2.2.2	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
У.2.2.3	Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда
У.2.2.4	Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием
У.2.3.1	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
У.2.3.2	Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
У.2.3.3	Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное

	средство размещения
У.2.4.1	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
У.2.4.2	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
У.2.4.3	Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
У.2.4.4	Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
У.2.4.5	Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
У.2.4.6	Вести журнал передачи смены
Формируемые профессиональные компетенции:	
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
Формируемые общие компетенции:	
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК.02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК.03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК.04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК.05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК.09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

3 Структура и содержание практики

3.1 Тематический план и содержание учебной практики

Наименование тем учебной практики	Содержание учебного материала, инструктаж на выполнение работ, практическая работа обучающихся	Объем часов	Образовательный результат
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	Содержание	72	ПК2.1, ПК2.3 ОК01-ОК05, ОК09
	1. Отработка приемов организации рабочего места сотрудников службы приема и размещения	2	
	2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	2	
	3. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	2	
	4. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	2	
	5. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	2	
	6. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	2	
	7. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	2	
	8. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей	2	
	9. Использование техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	
	10. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	2	
	11. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	2	
	12. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	2	
	13. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	2	
14. Оформление и подготовка счетов гостей	2		

15.Оформление и подготовка счетов гостей	2	
16.Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	2	
17.Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	2	
18.Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	2	
19.Оформление бронирования с использованием телефона	2	
20.Оформление бронирования с использованием телефона	2	
21.Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	2	
22.Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	
23.Оформление индивидуального бронирования	2	
24.Оформление индивидуального бронирования	2	
25.Оформление группового бронирования, бронирования от компаний и коллективного бронирования	2	
26.Оформление группового бронирования, бронирования от компаний и коллективного бронирования	2	
27.Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	2	
28.Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	2	
29.Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	2	
30.Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	2	
31.Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	2	
32.Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	2	
33.Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	2	
34.Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	2	

	35.Создание отчетов по бронированию	2	
	36.Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля	2	
МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	Содержание	72	ПК2.2,ПК2.4 ОК01-ОК05, ОК09
	1. Изучение работы административно-хозяйственной службы	2	
	2. Организация рабочего места сотрудников административно-хозяйственной службы	2	
	3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	2	
	4. Осуществление контроля над качеством уборки	2	
	5. Правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	2	
	6. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	2	
	7. Проведение различных видов уборочных работ	2	
	8. Алгоритм проведения текущей уборки номера	2	
	9. Алгоритм проведения уборки освободившегося номера	2	
	10. Алгоритм проведения генеральной уборки в номерах	2	
	11. Алгоритм проведения уборки ванной комнаты и ее оборудования	2	
	12. Составление алгоритма подготовки номера ко сну	2	
	13. Оформление документов на забытые вещи	2	
	14. Контроль сохранности предметов интерьера номеров	2	
	15. Использование в работе знаний иностранных языков	2	
	16. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	2	
	17. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	2	
	18. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих	2	
	19. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	2	
20. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	2		

	21. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	2	
	22. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	2	
	23. Составление актов на списание инвентаря и оборудования	2	
	24. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям		
	25. Анализ деятельности прачечной/химчистки	2	
	26. Осуществление приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2	
	27. Ознакомление с порядком организации экскурсионного обслуживания в гостинице	2	
	28. Ознакомление с организацией работы спа-центра в гостинице	2	
	29. Ознакомление с организацией работы спортивно-оздоровительного комплекса	2	
	30. Ознакомление с работой бизнес-центра в гостинице	2	
	31. Ознакомление с организацией услуг питания в гостинице	2	
	32. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	2	
	33. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	2	
	34. Ознакомление с порядком организации заказов билетов на все виды транспорта, резервирование мест, осуществление заказов билетов в театры, цирки, на концерты	2	
	35. Ознакомление с порядком оказания транспортных услуг	2	
	36. Составление программ организации досуга и отдыха гостей	2	
	Содержание	36	
МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	1. Изучение работы службы маркетинга и продаж в гостинице	2	ПК2.3 ОК01-ОК05, ОК09
	2. Изучение особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы	2	
	3. Проведение маркетинговых мероприятий и позиционирование конкретного гостиничного продукта	2	
	4. Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта	2	

	5. Применение основных методов исследования потребителей гостиничного продукта	2	
	6. Разработка анкет и опросных листов	2	
	7. Составление отчетов по результатам исследования и интерпретация результатов	2	
	8. Составление отчетов по результатам исследования и интерпретация результатов	2	
	9. Изучение позиционирования гостиницы	2	
	10. Сбор информации о ценах на услуги гостиничного предприятия	2	
	11. Оформление ответов на заявки по бронированию гостиничных услуг	2	
	12. Оформление ответов на заявки по бронированию гостиничных услуг	2	
	13. Рецензирование ответа на заявки по бронированию гостиничных услуг	2	
	14. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия	2	
	15. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия	2	
	16. Составление письменного ответа на жалобу гостя	2	
	17. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	2	
	18. Защита отчета по учебной практике	2	
	ИТОГО по ПМ02:	5 недель	180 часов

3.2 Тематический план и содержание производственной практики

Наименование тем производственной практики	Содержание учебного материала, инструктаж на выполнение работ, практическая работа обучающихся	Объем часов	Образовательный результат
Тема 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	Содержание	108	ПК2.1, ПК2.3 ОК01-ОК05, ОК09
	1. Анализ основных характеристик гостиничного предприятия (местонахождение, организационная структура, цели и задачи, номерной фонд и т.д.)	6	
	2. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	6	
	3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для	6	

потребителей		
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	6	
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6	
6. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6	
7. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6	
8. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	6	
9. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита	6	
10. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6	
11. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	6	
12. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	6	
13. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	6	
14. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкция. Внесение изменений в заказ на бронирование	6	
15. Оформление принятых заявок на резервирование номеров	6	
16. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	6	
17. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6	

	18. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	6	
Тема 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	Содержание	108	ПК2.2,ПК2.4 ОК01-ОК05, ОК09
	1. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6	
	2. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	6	
	3. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	6	
	4. Проведение контроля готовности номеров к заселению	6	
	5. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	6	
	6. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	6	
	7. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	6	
	8. Ведение учета забытых вещей	6	
	9. Работа с просьбами и жалобами гостей	6	
	10. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	6	
	11. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	6	
	12. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	6	
	13. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	6	
	14. Оформление отчетной документации	6	
	15. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	6	
	16. Оформление актов на списание малоценного инвентаря	6	
	17. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6	
18. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов	6		

	саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		
Тема 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	Содержание	72	ПК2.3 ОК01-ОК05, ОК09
	1. Анализ организационной структуры департамента маркетинга и рекламы	6	
	2. Исследование и анализ целевого сегмента потребителей гостиничных услуг	6	
	3. Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства	6	
	4. Анализ гостиничного продукта гостиничного предприятия	6	
	5. Анализ методов ценообразования	6	
	6. Анализ основных современных средств продвижения услуг гостиничного предприятия	6	
	7. Анализ основных каналов продаж услуг гостиничного предприятия	6	
	8. Анализ работы с рекламациями и отзывами потребителей.	6	
	9. Составление письменного ответа на жалобу гостя.	6	
	10. Составление анкет обратной связи.	6	
	11. Анализ фирменного стиля гостиничного предприятия	6	
	12. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	6	
	ИТОГО по ПМ02: 8 недель	288 часов	

4 Условия реализации программы практики

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной практики предполагает наличие *учебных кабинетов (лабораторий), оборудованных техническими средствами обучения:*

- Компьютер с выходом в интернет (на каждого обучающегося);
- Проектор;
- Стойка регистрации.

Производственная практика реализуется, концентрировано при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля ПМ02 Предоставление гостиничных услуг. Занятия по производственной практике проводятся на базе гостиничных предприятий, в соответствии с заключенными договорами и индивидуальными направлениями.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с.

2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с

3. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с.

4. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL:<https://urait.ru/bcode/452929>

5. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж/ М.А.Ехина. – М.:Академия, 2018. - 240с.

6. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения/ М.А.Ехина. – М.:Академия, 2018. - 304с.

7. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с.

8. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с.

9. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.

10. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с.

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

12. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

13. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с.

14. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с.

Дополнительные источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.11.2020). [Электронный ресурс]. - (<http://www.consultant.ru>).

Электронные ресурсы:

1. <http://www.prohotel.ru> – информационно – справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу

2. <http://www.hotel-rest.biz> - сайт журнала «Академия гостеприимства»

3. <https://www.hotelier.pro> – Электронный журнал для отельеров

4. <http://www.consultant.ru> – КонсультантПлюс

5. <http://www.gosthelp.ru> – сайт-хранилище ГОСТов, СНИПов и СанПинов

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса практики

Учебная практика проводится в учебных кабинетах, при делении группы на подгруппы, что способствует индивидуализации и повышению качества обучения. Руководитель практики обязан организовать практику таким образом, чтобы каждый обучающийся группы освоил все приемы и способы труда, выполнил все типичные работы. Руководитель практики осуществляет контроль за правильностью распределения работы между обучающимися. Необходимо использовать все возможности для развития у

обучающихся: производственной самостоятельности, смекалки, сообразительности, способности свободно ориентироваться и принимать рациональные решения в производственных условиях, ответственности за результаты своего труда.

Во время учебной практики с обучающимися проводятся консультации, которые могут проводиться как со всей группой и, так и индивидуально. Необходимо организовать самостоятельную работу обучающихся в учебных кабинетах с использованием мультимедийных пособий для самостоятельного обучения и контроля знаний.

Реализация программы предполагает обязательную производственную практику, которая проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю модуля. Во время производственной практики с обучающимися проводятся консультации, которые могут проводиться как со всей группой и, так и индивидуально.

Производственную практику рекомендуется проводить концентрированно. Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор мест прохождения практик должен учитывать состояние здоровья и требования по доступности. Аттестация по итогам производственной практики проводится с учётом (или на основании) результатов, подтверждённых документами соответствующих организаций. По результатам практики представляется отчёт, который соответствующим образом защищается.

В рамках воспитательной работы при реализации программы практики формируются интеллектуальные умения, мировоззренческие и ценностные ориентации обучающихся на овладение профессиональными компетенциями, мотивация на освоение функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты труда, признание необходимости непрерывного образования и управления собственным профессиональным развитием.

Воспитательные задачи реализуются в процессе педагогического общения, в использовании активных методов обучения, побуждающих обучающихся проявить себя в совместной деятельности, принять оценочное решение. Коллективные виды деятельности способствуют приобретению навыков работы в коллективе. Важное актуальное значение имеет и самостоятельная работа, вырабатывающая способность принимать решение и навыки самоконтроля.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по практике: наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого курса. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5 Контроль и оценка результатов освоения практики (вида профессиональной деятельности)

Контроль и оценка результатов осуществляется руководителем практики в процессе проведения практики, а также при выполнении обучающимися индивидуальных заданий

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	– точность и скорость выполнения трудовых функций в процессе осуществления приема и размещения гостей; демонстрация практического применения знаний при решении практических задач в работе службы приема и размещения;	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ПК2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	– точность и скорость выполнения трудовых функций в процессе осуществления эксплуатации номерного фонда в гостинице; демонстрация практического применения знаний при решении практических задач в работе службы эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия;	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ПК2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	– точность и скорость выполнения трудовых функций в процессе осуществления бронирования и продаж гостиничных услуг; демонстрация практического применения знаний при решении практических задач в работе службы бронирование и продажу гостиничных услуг;	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ПК2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	- точность и правильность соблюдения санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> – рациональность планирования и организации деятельности при решении задач; – выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач; – объективность оценивания результатов работы; самостоятельность осуществления текущего контроля и корректировки ошибок междисциплинарного курса; 	<ul style="list-style-type: none"> - экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ОК02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – владение различными способами поиска информации; – использование различных источников, включая электронные источники; выделение профессионально-значимую информацию (в рамках своей специальности); 	<ul style="list-style-type: none"> - экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ОК03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> – глубина интереса к самообразованию, повышению квалификации в контексте профессионального развития; – полнота и адекватность самоанализа и самооценки; – обоснованность целей собственного профессионального и личностного развития; – полнота информации, отобранной для профессионального и личностного развития; целесообразность выбранных форм и методов саморазвития и самообразования, повышения квалификации; 	<ul style="list-style-type: none"> - экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ОК04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<ul style="list-style-type: none"> – позитивное взаимодействие с обучающимися, преподавателями, мастерами производственного обучения, партнёрами в ходе обучения и 	<ul style="list-style-type: none"> - экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике

	прохождения всех видов практики; – умение работать в составе группы; – бесконфликтное общение и саморегуляция в коллективе; соблюдение принципов профессиональной этики;	- отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ОК05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	– демонстрация навыков эффективной устной письменной коммуникации; – демонстрация навыков учета особенностей социального и культурного контекста в процессе коммуникации; демонстрация на практике навыков использования ИКТ в профессиональной деятельности;	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.
ОК09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	– демонстрация навыков составления и использования профессиональной документации на государственном и иностранном языке; – демонстрация на практике навыков использования ИКТ в профессиональной деятельности; – использование актуальных профессиональных технологий в практической деятельности; – объективность анализа и эффективность применения в профессиональной деятельности информации, содержащейся в документации профессиональной области.	- экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий по учебной практике - отчет по учебной практике; - отчет по производственной практике.

Учебная и производственная практика ПМ02 Предоставление гостиничных услуг, предполагает промежуточную аттестацию в форме комплексного дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет осуществляется в форме защиты отчета по учебной и производственной практике. Защита отчета проходит в форме собеседования студента с преподавателем, руководителем практики от учебного заведения. В соответствии с качеством представленного отчета и результатов собеседования выставляется соответствующая оценка по следующей шкале:

Дифференцированный зачет с оценкой **«отлично»** ставится студенту, который:

- продемонстрировал в ходе практики высокий уровень обладания всеми, предусмотренными требованиями к результатам практики, общекультурных и профессиональных компетенций;

- выполнил в срок и на высоком уровне весь намеченный объем работы в соответствии с планом-заданием практики;

- проявил самостоятельность, творческий подход и высокий уровень подготовки по вопросам профессиональной деятельности, организации работы коллектива, самоорганизации;

- оформил отчет в соответствии со стандартами.

Зачет с оценкой **«хорошо»** ставится студенту, который:

- в целом продемонстрировал в ходе практики сформированность всех, предусмотренными требованиями к результатам практики, общекультурных и профессиональных компетенций;

- полностью выполнил план-задание по прохождению практики, однако допустил незначительные недочеты при расчетах и написании отчета, в основном технического характера.

Зачет с оценкой **«удовлетворительно»** ставится студенту, который:

- в ходе практики не в полной степени смог продемонстрировать развитость отдельных общекультурных и профессиональных компетенций;

- затруднялся с решением поставленных перед ним задач и допустил существенные недочеты в составлении отчета.

Зачет с оценкой **«неудовлетворительно»** ставится студенту, который:

- не смог в ходе практики продемонстрировать сформированность общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренными требованиями к результатам практики;

- не выполнил план-задание практики.

6 Структура отчета по учебной и производственной практике

6.1 Структура отчета по учебной практике

Структура отчета по учебной практике:

- титульный лист (Приложение А);
- задание на учебную практику (Приложение Б);
- содержание;
- введение (цели и задачи учебной практики);
- основная часть (исходя из задания практики);
- заключение (общий вывод по результатам прохождения практики);
- список использованных источников;
- приложения (заполненные бланки документов).

6.2 Структура отчета по производственной практике

Отчет по производственной практике должен включать материалы, собранные во время прохождения практики в соответствии с выданным заданием на практику.

Структура отчета по практике:

- титульный лист (Приложение В);
- аттестационный лист (Приложение Г);
- задание на производственную практику (Приложение Д);
- дневник производственной практики (Приложение Е);

- содержание;
- введение (наименование организации, сроки прохождения практики, цели и задачи, выполняемые задания);
- основная часть (исходя из задания практики);
- заключение (общий вывод, о том, насколько практика способствовала развитию профессиональных компетенций и овладению практическими навыками работы);
- список использованных источников;
- приложения (при наличии).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Министерство образования Красноярского края
краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»
(КГАПОУ «Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»)

О Т Ч Е Т
по учебной практике

ПМ02 Предоставление гостиничных услуг

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место прохождения практики: _____
(наименование организации)

Обучающегося _____
(фамилия, имя, отчество)

Группы _____

Продолжительность практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Руководитель практики от техникума _____ / _____
(подпись) (ФИО)

Дата сдачи (защиты) отчета «__» _____ 20__ г.

Оценка _____

Красноярск, 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

**Задание на учебную практику
ПМ02 Предоставление гостиничных услуг****1. МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы – 72 ч.**

1. Отработка приемов организации рабочего места сотрудников службы приема и размещения
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
3. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
4. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
5. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг
6. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
7. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги
8. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей
9. Использование техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
10. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)
11. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
12. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями
13. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
14. Оформление и подготовка счетов гостей
15. Оформление и подготовка счетов гостей
16. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
17. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
18. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования
19. Оформление бронирования с использованием телефона
20. Оформление бронирования с использованием телефона
21. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
22. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
23. Оформление индивидуального бронирования
24. Оформление индивидуального бронирования
25. Оформление группового бронирования, бронирования от компаний и коллективного бронирования
26. Оформление группового бронирования, бронирования от компаний и коллективного бронирования
27. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров
28. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
29. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
30. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
31. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования

32. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
33. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам
34. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
35. Создание отчетов по бронированию
36. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля

2. МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг – 72 ч.

1. Изучение работы административно-хозяйственной службы
2. Организация рабочего места сотрудников административно-хозяйственной службы
3. Владение практическими навыками супервайзера, координатора
4. Осуществление контроля над качеством уборки
5. Правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
6. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
7. Проведение различных видов уборочных работ
8. Алгоритм проведения текущей уборки номера
9. Алгоритм проведения уборки освободившегося номера
10. Алгоритм проведения генеральной уборки в номерах
11. Алгоритм проведения уборки ванной комнаты и ее оборудования
12. Составление алгоритма подготовки номера ко сну
13. Оформление документов на забытые вещи
14. Контроль сохранности предметов интерьера номеров
15. Использование в работе знаний иностранных языков
16. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
17. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)
18. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
19. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
20. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
21. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
22. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием
23. Составление актов на списание инвентаря и оборудования
24. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
25. Анализ деятельности прачечной/химчистки
26. Осуществление приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих
27. Ознакомление с порядком организации экскурсионного обслуживания в гостинице
28. Ознакомление с организацией работы спа-центра в гостинице
29. Ознакомление с организацией работы спортивно-оздоровительного комплекса
30. Ознакомление с работой бизнес-центра в гостинице
31. Ознакомление с организацией услуг питания в гостинице
32. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.
33. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

34. Ознакомление с порядком организации заказов билетов на все виды транспорта, резервирование мест, осуществление заказов билетов в театры, цирки, на концерты

35. Ознакомление с порядком оказания транспортных услуг

36. Составление программ организации досуга и отдыха гостей

3. МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы – 36ч.

1. Изучение работы службы маркетинга и продаж в гостинице

2. Изучение особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы

3. Проведение маркетинговых мероприятий и позиционирование конкретного гостиничного продукта

4. Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта

5. Применение основных методов исследования потребителей гостиничного продукта

6. Разработка анкет и опросных листов

7. Составление отчетов по результатам исследования и интерпретация результатов

8. Составление отчетов по результатам исследования и интерпретация результатов

9. Изучение позиционирования гостиницы

10. Сбор информации о ценах на услуги гостиничного предприятия

11. Оформление ответов на заявки по бронированию гостиничных услуг

12. Оформление ответов на заявки по бронированию гостиничных услуг

13. Рецензирование ответа на заявки по бронированию гостиничных услуг

14. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия

15. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия

16. Составление письменного ответа на жалобу гостя

17. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов

18. Защита отчета по учебной практике

Руководитель практики от техникума _____ / _____ /
 (подпись) (расшифровка подписи)

«__» _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

**Министерство образования Красноярского края
краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»
(КГАПОУ «Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»)**

О Т Ч Е Т

по производственной практике

ПМ02 Предоставление гостиничных услуг

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимствоМесто прохождения практики: _____
(наименование организации)Обучающегося _____
(фамилия, имя, отчество)

Группы _____

Продолжительность практики	с « <u> </u> »	<u>20</u>	г.	по « <u> </u> »	<u>20</u>	г.
	с « <u> </u> »	<u>20</u>	г.	по « <u> </u> »	<u>20</u>	г.
	с « <u> </u> »	<u>20</u>	г.	по « <u> </u> »	<u>20</u>	г.

Руководитель практики от техникума _____ / _____
(подпись) (ФИО)Руководитель практики от организации _____ / _____
(подпись) (ФИО)

М.П.

Дата сдачи (защиты) отчета « » _____ 20 г.

Оценка _____

Красноярск, 20 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

(Фамилия, имя, отчество студента)

Обучающийся на ____ курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, успешно прошел производственную практику по ПМ02 Предоставление гостиничных услуг в объеме 288 часов

с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

в организации _____

Виды и качество выполнения работ

Вид работ, выполненных обучающимся во время практики	Объем работ, часов	Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Качество выполнения работ в соответствии с требованиями к ним (выполнил/ не выполнил)
Тема 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	108	ПК2.1, ПК2.3 ОК01-ОК05, ОК09	
Тема 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	108	ПК2.2-ПК2.4 ОК01-ОК05, ОК09	
Тема 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	72	ПК2.3 ОК01-ОК05, ОК09	
Всего:	288		

Итоговая оценка по практике _____

Характеристика деятельности студента во время производственной практики

Руководитель практики
от организации

(подпись)

(расшифровка подписи)

МП
Руководитель практики
от учебного заведения

(подпись)

(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
Задание на производственную практику

ПМ02 Предоставление гостиничных услуг

Тема 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы – 108 ч.

1. Анализ основных характеристик гостиничного предприятия (местонахождение, организационная структура, цели и задачи, номерной фонд и т.д.)
2. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
6. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
7. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
8. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям
9. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита
10. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
11. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке
12. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
13. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле
14. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкция. Внесение изменений в заказ на бронирование
15. Оформление принятых заявок на резервирование номеров
16. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования
17. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
18. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

Тема 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг – 108ч.

1. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
2. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
3. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
4. Проведение контроля готовности номеров к заселению

5. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
6. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
7. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
8. Ведение учета забытых вещей
9. Работа с просьбами и жалобами гостей
10. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
11. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
12. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
13. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
14. Оформление отчетной документации
15. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
16. Оформление актов на списание малоценного инвентаря
17. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
18. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Тема 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы - 72ч.

1. Анализ организационной структуры департамента маркетинга и рекламы
2. Исследование и анализ целевого сегмента потребителей гостиничных услуг
3. Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства
4. Анализ гостиничного продукта гостиничного предприятия
5. Анализ методов ценообразования
6. Анализ основных современных средств продвижения услуг гостиничного предприятия
7. Анализ основных каналов продаж услуг гостиничного предприятия
8. Анализ работы с рекламациями и отзывами потребителей.
9. Составление письменного ответа на жалобу гостя.
10. Составление анкет обратной связи.
11. Анализ фирменного стиля гостиничного предприятия
12. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов

Руководитель практики от техникума _____ / _____ /
 (подпись) (расшифровка подписи)

« ___ » _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

**Министерство образования Красноярского края
краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»
(КГАПОУ «Техникум индустрии гостеприимства и сервиса»)**

ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Наименование профессионального модуля: ПМ02 Предоставление гостиничных услуг

Количество часов производственной практики по модулю: 288 часов.

Продолжительность практики	с «	»	20	г.	по «	»	20	г.
	с «	»	20	г.	по «	»	20	г.
	с «	»	20	г.	по «	»	20	г.

Обучающийся _____
(фамилия, имя отчество)

Курс _____ Группа _____

Наименование предприятия _____

Юридический адрес _____

Руководитель практики от организации

(фамилия, имя, отчество, должность)

Руководитель от учебного заведения

(фамилия, имя, отчество, должность)

Записи о работах, выполненных в период прохождения практики

Дата	Виды и объем работ, выполненных обучающимися во время производственной практики	Кол-во часов	Оценка	Подпись руководителя практики
Тема 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы – 108 ч.				
	Анализ основных характеристик гостиничного предприятия (местонахождение, организационная структура, цели и задачи, номерной фонд и т.д.)	6		
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	6		
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6		
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	6		
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6		
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6		
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6		
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	6		
	Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита	6		
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6		
	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	6		
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	6		
	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	6		
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкция. Внесение изменений в заказ на бронирование	6		

	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	6		
	Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	6		
	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6		
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	6		
Тема 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг – 108ч.				
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6		
	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	6		
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	6		
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	6		
	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	6		
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	6		
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	6		
	Ведение учета забытых вещей	6		
	Работа с просьбами и жалобами гостей	6		
	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	6		
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	6		
	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	6		
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	6		
	Оформление отчетной документации	6		
	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	6		
	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	6		
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6		
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с	6		

	использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения			
Тема 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы - 72ч.				
	Анализ организационной структуры департамента маркетинга и рекламы	6		
	Исследование и анализ целевого сегмента потребителей гостиничных услуг	6		
	Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства	6		
	Анализ гостиничного продукта гостиничного предприятия	6		
	Анализ методов ценообразования	6		
	Анализ основных современных средств продвижения услуг гостиничного предприятия	6		
	Анализ основных каналов продаж услуг гостиничного предприятия	6		
	Анализ работы с рекламациями и отзывами потребителей.	6		
	Составление письменного ответа на жалобу гостя.	6		
	Составление анкет обратной связи.	6		
	Анализ фирменного стиля гостиничного предприятия	6		
	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	6		

Руководитель от предприятия _____

(ФИО)

_____ (подпись)

М.П