

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Забелин Алексей Григорьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 06.09.2021 01:33:29

Уникальный программный ключ:

672b4df4e1ca30b0f6cad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

**АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
МФЮА»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИ-
КЕ/ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ/ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКЕ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2021 г.

Методические указания рассмотрены на заседании кафедры Экономика и менеджмент

Протокол № 3 от 25 января 2021 года

Заведующий кафедрой: Родина Е. Е., к.э.н., доц.

Разработчик:

Консовский А.А., канд. экон. наук, преподаватель кафедры Экономика и менеджмент
Московского финансово-юридического университета - МФЮА

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
2. Требования к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена.....	6
3. Аттестация по итогам практики.....	12
4. Содержание практики	14
5. Информационное обеспечение	18
Приложения.....	21

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Учебная практика, производственная практика (по профилю специальности) и производственная практика (преддипломная) являются составной обязательной частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело и представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся.

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Преддипломная практика направлена на углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

Сроки проведения практики определяются утвержденным учебным планом и календарным учебным графиком.

Учебная практика в МФЮА проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла.

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между МФЮА и организациями.

Организацию и руководство практикой по профилю специальности и преддипломной практикой осуществляют руководители практики от МФЮА и организации.

Направление на практику оформляется приказом ректора МФЮА с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Распределение и направление студентов по местам практики берет на себя Отдел практики Университета.

Студент может самостоятельно определить место прохождения практики. В этом случае, необходимо не позднее, чем за месяц до ее начала представить в отдел практики письменное заявление о месте прохождения практики.

Обучающиеся, осваивающие ОПОП СПО в период прохождения практики в организациях обязаны:

- явиться на собрание, проводимое руководителем практики совместно с сотрудниками Отдела практики и трудоустройства;
- детально ознакомиться с программой практики;
- своевременно прибыть на место прохождения практики;
- соблюдать режим работы и выполнять указания руководителя практики;
- своевременно подготовить отчет о прохождении практики;
- выполнять задания, предусмотренные программами практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

2. Требования к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена

Виды профессиональной деятельности:

организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;

организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;

организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;

выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Специалист по гостеприимству должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Специалист по гостеприимству должен обладать **профессиональными компетенциями** (далее - ПК), соответствующими основным видам деятель-

ности:

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих:

ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.

ПК 5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Студент в ходе практики должен:

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

иметь практический опыт в:	разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
знать:	нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
уметь:	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:

Иметь практический опыт	разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.
уметь	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.
знать	задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;

	критерии и показатели качества обслуживания.
--	--

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

Иметь практический опыт в	разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
знать	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:

Иметь практический опыт в	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
---------------------------	--

уметь	<p>осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</p>
знать	<p>структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.</p>

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих:

Трудовые действия	<p>Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гос-</p>
-------------------	--

	<p>тиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>
Необходимые умения	<p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>
Необходимые знания	<p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</p> <p>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах</p>

	<p>размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</p> <p>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>
--	--

3. Аттестация по итогам практики

Аттестация по итогам каждого вида и этапа практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

По результатам каждого вида и этапа практики руководителями практики от организации и МФЮА формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

Отчет о прохождении практики должен включать описание проделанной работы. В отчете должны быть освещены основные вопросы, предусмотренные программой практики, а также сформулированы выводы, к которым пришел практикант, и его предложения. Общий объем Отчета должен составлять не менее 6-10 страниц, без учета приложений и списка используемых источников.

В вводной части Отчета по практике обучающийся должен указать период (даты), цель и задачи практики (на основании задания практики), место прохождения практики, структуру организации (подразделения, филиалы и т.п.), нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность данной организации.

В основной части Отчета по практике обучающийся должен привести описание этапов выполнения задания практики (указанных пунктов).

В заключение отчета формулируются выводы по итогам практики, указываются основные обязанности практиканта на период практики, виды работ, выполняемых на предприятии.

Структура отчета по практике:

- титульный лист (Приложение 1);
- задание на практику (Приложение 2);
- личная карточка инструктажа (Приложение 3)
- дневник практики (Приложение 4);
- характеристика на обучающегося (Приложение 5)
- аттестационный лист (Приложение 6);
- оглавление;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список используемых источников;
- приложения (графики, схемы, таблицы, алгоритмы, иллюстрации и т.

п.).

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и МФЮА об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику. Проведение дифференцированного зачета по практике планируется в последний день практики.

Промежуточная аттестация практики состоит из публичной защиты обучаемого выполненной работы и оценки Отчета на соответствие установленным требованиям.

По результатам защиты студентами отчетов выставляется зачет по практике. Результаты защиты практики вносятся в ведомости, зачетные книжки и приложение к диплому.

После зачета по практике студент сдает экзамен по профессиональному модулю. Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку за практику, не допускаются к экзамену по профессиональному модулю.

Если у студента в аттестационном листе и/или характеристике не освоена хотя бы одна компетенция, предусмотренная программой практики, то студент не допускается к защите, и оценка «неудовлетворительно» выставляется за всю практику в целом.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по практике или неявка на промежуточную аттестацию по практике без уважительных причин признаются академической задолженностью.

Обучающиеся, не ликвидировавшие академическую задолженность по практике, подлежат отчислению в установленном порядке.

Обучающимся, не прошедшим практику по уважительным причинам, предоставляется возможность пройти практику в свободное от учебы время. Индивидуальный перенос сроков практики по уважительным причинам осуществляется в соответствии с приказом ректора. Основанием для приказа о переносе является заявление обучающегося, согласованное с заведующим кафедрой/председателем предметно-цикловой комиссии и документы, обосновывающие причины необходимости переноса сроков практики. Приказом определяется место и время повторного прохождения практики.

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в МФЮА и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

4. Содержание практики

Содержанием практики является выполнение задания по практике, которое формулируется в обобщенной форме и выдается руководителем практики. Конкретное содержание практики студентов планируется руководством подразделения принимающей организации (руководитель практики от организации (учреждения)).

Примерный план практики

План практики	Содержание выполняемых работ
1 этап	<ul style="list-style-type: none"> – Выбор, уточнение и согласование индивидуального задания на практику. – Составление плана практики.
2 этап	<ul style="list-style-type: none"> – Характеристика объекта практики (правовой и организационный статус деятельности объекта практики; основные задачи и направления деятельности службы в рамках тематики конкретного ПМ; функции и организация деятельности объекта практики (организационная структура управления – структурно-логическая схема, основные направления его деятельности: состав и назначение отделов; структура, задачи и основные функции служб и подразделений; основные финансово-экономические показатели работы объекта практики.); – Изучение системы управления (дать характеристику деятельности службы в рамках тематики конкретного ПМ; рассмотреть схему документооборота; систему внутреннего контроля). – Планирование и прогнозирование (изучить организацию планирования службы в рамках тематики конкретного ПМ, рассмотреть методику исчисления основных показателей, виды и содержание перспективного, текущего и оперативного планов, методы контроля и мониторинга выполнения плановых показателей). – Информационные технологии, используемые службой (состав технических средств обработки экономической информации в отделах (подразделениях) в рамках тематики конкретного ПМ; характеристика технологических процессов сбора, передачи, обработки и выдачи экономической информации в отделах (подразделениях); система управленческого учета на предприятии).
3 этап	<ul style="list-style-type: none"> – Обобщение материала, собранного в период прохождения практик, определение его достаточности и достоверности. – Подготовка отчёта по практике, отражающего выполнение индивидуального задания. – Защита отчёта по практике.

Общая характеристика гостиницы:

1. Название; юридическое название;
2. Организационно-правовая форма;
3. Адрес гостиницы;
4. Месторасположение, основные подъезды к гостинице;
5. Категория, звездность; признаки, определяющие категорию гостиницы;
6. Торговая марка (логотип);
7. Ведомственное подчинение;
8. Этажность;
9. Номерной фонд, типы номеров и их стоимость;
10. Особенности интерьера;
11. Основные службы гостиницы;
12. Основные и дополнительные услуги гостиницы;
13. Основной сегмент потребителей.

История гостиницы

Год открытия гостиницы. Здание построено по типовому или индивидуальному проекту. Членство гостиницы в корпорациях и международных ассоциациях. Участие гостиницы в международных, российских и московских конкурсах. Награды и звания. Обслуживание различных международных и российских мероприятий: съездов, конференций, олимпиад и т. п.

Организационная структура управления гостиницы:

Руководители гостиницы. Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:

приема и размещения гостей;

- 1 служба порядка (служба безопасности);
- 2 поэтажного обслуживания (эксплуатация номерного фонда);
- 3 служба организации питания, включая службу room service;
- 4 бронирования номеров;
- 5 техническая
- 6 отдел маркетинга и продаж;
- 7 служба управления качеством;
- 8 служба персонала;
- 9 финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.

Основные принципы и содержание процесса обслуживания потребителей гостиничного продукта. Характеристика основных процессов обслуживания гостей:

- 1 встреча гостей;
- 2 регистрация гостей;
- 3 размещение гостей;
- 4 организация расчетов с потребителями, возможность кредитных отношений, возможность скидок определенным категориям гостей;
- 5 транспортировка багажа;
- 6 обслуживание в номерах;
- 7 организация выезда гостей.

Работа администраторов и портье, основные функции, особенности общения с гостями.

Оказание дополнительных услуг, таких как:

- 1 круглосуточное обслуживание на этажах;
- 2 круглосуточная служба портье;
- 3 аренда автомобилей;
- 4 вызов такси;
- 5 организация экскурсий и продажа театральные билеты;
- 6 услуги прачечной и химчистки;
- 7 круглосуточные бизнес-центры, международная и междугородняя телефонная связь, и интернет, прием и отправление факсов, ксерокопии;

- 8 обмен валюты;
- 9 индивидуальные сейфы;
- 10 продажа и бронирование авиа и ж/д билетов (представительства авиакомпаний);
- 11 бесплатные газеты и журналы;
- 12 галерея магазинов (торговый центр);
- 13 конференц-залы;
- 14 медицинские услуги (наличие медицинского пункта);
- 15 оздоровительный центр (бассейн, тренажерный зал, солярий, сауна, джакузи);
- 16 услуги парикмахерской;
- 17 услуги массажиста;
- 18 услуги няни;
- 19 автостоянка;
- 20 оформление визовой поддержки.

Номерной фонд гостиницы

Количество номеров и количество апартаментов. Категория номеров: одноместные, двухместные, полулюксы, люксы, апартаменты. Стандартные номера и номера повышенной комфортности. Прейскурант цен на номера, специальная интернет цена, цена для индивидуальных гостей с завтраком, цены со скидкой, цена для групп. Номера и зоны для курящих и некурящих гостей. Интерьеры и оформление номеров (стены, полы, цветы).

Оборудование номеров, отличия в оборудовании в зависимости от категории:

- 1 индивидуально контролируемые системы отопления и кондиционирования воздуха;
- 2 мебель (кровати, шкафы, тумбочки, рабочие столы, барные стойки, диваны, кресла);
- 3 минибар (содержание минибара: алкогольные, безалкогольные напитки, пищевые продукты, табачные изделия);
- 4 ваннные комнаты или душевые кабины с туалетными принадлежностями (халаты, полотенца, тапочки, средства личной гигиены, мыло, шампуни и т. п.);
- 5 звукоизоляционные окна и двери;
- 6 цветные телевизоры и радио;
- 7 телефонная связь, доступ к Интернету и электронной почте»
- 8 индивидуальные сейфы;
- 9 дополнительное оснащение номеров (утюги и гладильные доски, фены, прессы для глажки брюк, кофеварки, столовая посуда и приборы и т. п.).

Работа горничных, их основные функции: обслуживание гостей, уборка номеров, замена постельного белья. Особенности взаимоотношений с гостями.

Организация питания гостей в гостинице. Рестораны кафе и бары гостиницы, названия, количество мест, расположение, режим работы. Особенности ассортимента блюд и вин, уровень цен. Интерьер торговых залов ресторанов. Услуги, предоставляемые ресторанами и кафе, бронирование мест, проведение торжественных вечеров, банкетов, обслуживание различных групп туристов, участников мероприятий (конференций, совещаний). Формы ускоренного обслуживания: шведский стол, кофе-брейк, предварительное накрытие столов для групп посетителей. Развлекательные и музыкальные программы.

Лобби-бары и кафе холлы, их предназначение и особенности работы.

Поэтажные буфеты, особенности ассортимента, режим работы.

Служба room service. Заказ и доставка блюд и напитков в номера.

Информационное обеспечение гостиницы

Информация, доводимая до гостей: информация в холлах, лифтах. Информация в номерах. Информационные папки для гостей. Информация о сертификации.

Компьютерное информационное обеспечение работы гостиниц

Идентификационные признаки, определяющие категорию гостиниц. Сравнительный анализ гостиниц разного уровня: 3, 4 и 5 звезд.

В процессе преддипломной практики студент должен завершить проработку материалов, относящихся к ВКР. Собранного на практике материала должно быть достаточно для разработки и написания ВКР.

5. Информационное обеспечение

Основные источники:

Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 332 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09961-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblionline.ru/bcode/452306>

Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblionline.ru/bcode/451272>

Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451271>

Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452697>

Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456732>

Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453934>

Дополнительные источники:

Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/467368>

Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Договорочные цеха и торговые помещения: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08333-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452951>

Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 268 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07919-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452945>

Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 299 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09474-9. —

Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452948>

Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 179 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07847-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452975>

Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456345>

Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 8-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452245>

Купцова, А. К. Английский язык для менеджеров и логистов (B1-B2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Купцова, Л. А. Козлова, Ю. П. Волынец; под общей редакцией А. К. Купцовой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 355 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09213-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450944>

Журналы (электронные) ЭБС IPRbooks:

1. Сервис plus Российский государственный университет туризма и сервиса
2. Сервис в России и за рубежом Российский государственный университет туризма и сервиса
3. Сервис в России и за рубежом Российский государственный университет туризма и сервиса

Интернет-ресурсы

<https://hotelmagazine.ru/>

www.hotelnews.ru

http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830

<http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

<http://prohotel.ru/>

<http://allhotels.ru/>

<http://www.amadeus.ru/>

<http://www.travelmole.com>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель организации (предприятия)

«_____» _____ 20__ г.

М.П.

ОТЧЁТ
о прохождении учебной практики/производственной практики (по профилю специальности) /производственной практики (преддипломной)
по профессиональному модулю

Специальность _____

Студента(ки) _____ курса _____ группы
форма обучения _____
(очная, заочная)

(ФИО студента)

Место проведения практики (организация)

наименование организации, юридический адрес

Срок прохождения практики с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Отчет сдан «___» _____

Руководитель практики от организации (предприятия)

(подпись/Ф.И.О.)

Руководитель практики от образовательной организации

(подпись/Ф.И.О.)

Оценка о защите отчета _____ (_____)

**Аккредитованное образовательное частное учреждение
высшего образования
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»**

Утверждаю
зав. кафедрой _____

/_____
« ____ » _____

**Задание
на учебную/производственную практику (по профилю специальности) / производ-
ственную практику (преддипломную)**

1. _____
ФИО студента
2. Группа _____ Курс _____
3. Специальность _____
4. Место проведения практики (организация) _____

наименование организации, юридический адрес
5. Вид практики (учебная/производственная (по профилю специальности)
/производственная (преддипломная) _____
6. Наименование профессионального модуля _____
7. Сроки проведения практики _____
8. Объем практики _____

Календарный план проведения практики

№ пп	Задание	Календарные сроки

Дата сдачи отчета по практике _____

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

СОГЛАСОВАНО:

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

МП

С программой практики и заданием ознакомлен:

Студент _____
_____ (подпись)

**Аккредитованное образовательное частное учреждение
высшего образования
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»**

Д Н Е В Н И К

**прохождения учебной практики/производственной практики (по профи-
лю специальности) /производственной практики (преддипломной)**

по профессиональному модулю

Специальность _____

Студента(ки) _____ курса _____ группы
форма обучения _____
(очная, заочная)

(ФИО студента)

Место проведения практики (организация)

наименование организации, юридический адрес

Срок прохождения практики с « ___ » _____ 20__ г. по « ___ » _____ 20__ г.

