

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 2019-02-19 19:30:03

Уникальный программный ключ: «Курский государственный университет»

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

## Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 27.02.2023 г., № 8

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство



Курск, 2023

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчики:

Бысова Т.В., Косинова Ж.В., Скибина О.Н. – преподаватели колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

## **1. Цель производственной практики**

Производственная практика ставит своей целью дать возможность студенту под руководством руководителя от производства освоить процесс предоставление гостиничных услуг.

## **2. Задачи производственной практики**

Основными задачами производственной практики являются: - получение студентом первичного профессионального опыта и умений по организации и контроля текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

## **3. Место производственной практики в структуре ППССЗ**

Программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

На освоение практики по профилю специальности **ПП.02** учебным планом отводится 144 часа, которые отрабатываются в четвертом семестре на втором курсе и пятом семестре третьего курса обучения в **ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»**.

Для освоения данной практики обучающемуся необходимо:

### **иметь практический опыт:**

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- 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;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказания помощи 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;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- 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;

- приема 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;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга.

**Уметь:**

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, 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;
- предоставлять гостям информацию о службах и 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;
- 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;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения 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;
- 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;
- 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;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

#### **4. Место и время проведения производственной практики**

Производственная практика **ПП. 02** проводится в предприятиях гостиничного сервиса города Курска. Это современные рентабельные предприятия:

- ГК «Аврора»
- ГК «Престиж»
- Отель «Соловыиная роща»
- Гостиница «Октябрьская»
- Гостиница «Роща невест»
- Гостиница «Белая акация» и др.

#### **1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики**

Производственная практика направлена на формирование у студентов профессиональных и общих компетенций.

Профессиональные компетенции:

ВД 2 Предоставление гостиничных услуг

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

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.

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 правовой и 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

OK 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

OK 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

OK 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

## 6. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 144 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Общее кол-во часов	Формы текущего контроля
<b>Часть 1</b>			
1	<b>Раздел 1.</b> Организация и осуществление приема и размещения гостей	18	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника и отчета практики
2	<b>Раздел 2.</b> Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	18	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника и отчета практики
3	<b>Раздел 3.</b> Организация и осуществление бронирования гостиничных услуг	18	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника и отчета

			практики		
<b>4</b>	<b>Раздел 4.</b> Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	<b>18</b>	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника и отчета практики		
	<b>Всего:</b>	<b>72</b>			
<b>Часть 2</b>					
	<b>Раздел 5.</b> Организация и осуществление продажи гостиничных услуг	<b>72</b>	1.Наблюдение и оценка выполнения видов работ; 2.Оценка оформления дневника и отчета практики		
	<b>Итого:</b>	<b>144</b>			

## Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание основных видов работ	Общее кол-во часов
	<b>Часть 1</b>		
1	<b>Раздел 1.</b> Организация и осуществление приема и размещения гостей	1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 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. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  1. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 2. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей . 3. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. 4. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 5. Выполнение обязанностей ночного портье. 6. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночных аудитов.	<b>6</b>  <b>6</b>

		<p>1. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>2. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>3. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>4. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>5. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Раздел 2.</b> Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	<p>1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>3. Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>1. Ведение учета забытых вещей.</p> <p>2. Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>3. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>4. Заполнение документов по соответству выполненных работ стандартам качества</p> <p>5. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>6. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p>	<b>6</b> <b>6</b>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оформление отчетной документации</li> <li>2. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</li> <li>3. Оформление актов на списание малоценного инвентаря</li> <li>4. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>5. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</li> <li>6. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> </ol>	<b>6</b>
<b>3</b>	<p><b>Раздел 3.</b></p> <p>Организация и осуществление бронирования и продаж гостиничных услуг</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>2. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>3. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>4. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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</li> <li>2. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>3. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</li> <li>4. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>5. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</li> <li>2. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>3. Внесение изменений в заказ на бронирование</li> </ol>	<b>6</b>

		4. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
4	<b>Раздел 4.</b> Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	1. Описать перечень требований к оборудованию, инвентарю, посуде. 2. Ознакомиться с основными хозяйственными помещениями гостиницы предназначенных для обслуживания потребителей. 3. Ознакомиться с санитарно - эпидемиологическим законодательством РФ. 4. Ознакомиться с основными требованиями санитарных норм для персонала гостиницы. 5. Описать правильность расположения помещений гостиницы. 6. Описать обязательный перечень оборудования для гостиниц с номерным фондом 50,100,150 номеров.	<b>18</b>
	<b>Итого:</b>		<b>72</b>
<b>Часть 2</b>			
5	<b>Раздел 5.</b> Организация и осуществление продажи гостиничных услуг	1. Выявление и анализ потребностей в продукции и услугах гостиницы. 2. Разработка анкет и опросных листов. Проведение опроса потребителей. Составление отчета по результатам исследования. 3. Оценка и прогноз состояния окружающей среды гостиничного предприятия. 4. Анализ работы службы маркетинга на предприятии. 5. Анализ основных методов маркетинговых исследований, используемых гостиничным предприятием. 6. Изучение особенностей деятельности ФОССТИС на предприятии, и их совершенствование 7. Разработка элементов фирменного стиля и имиджа гостиницы 8. Разработка мероприятий направленных на повышение продаж гостиничного продукта представителями гостиницы (туроператорами) 9. Овладение системой ценообразования гостиничного предприятия 10. Освоение методики конкурентоспособности предприятия 11. Мониторинг соблюдения стандартов качества сервиса 12. Выявление и анализ процесса сегментирования	<b>72</b>

		13. Разработка комплекса маркетинга	
<b>Всего:</b>			<b>144<sup>*</sup></b>

\* в т.ч. 144 часа – практическое обучение

## **7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике**

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы обучающихся на производственной практике являются:

1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия, на котором обучающийся проходит производственную практику.
2. Нормативно-техническая и технологическая документация предприятия.
3. Методические разработки для обучающихся, определяющие порядок прохождения и содержание производственной практики.
4. Входные и выходные документы предприятия.
5. Внутренние документы предприятия.
6. Формы для заполнения отчетной документации по практике (график, прохождения практики, дневник прохождения практики, задание по практике, аттестационный лист по практике, характеристика и т.п.).

*Контрольные вопросы для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым обучающимся самостоятельно.*

1. Назвать основные виды АСУ, применяемые в гостиничной индустрии.
2. Предложить эффективные приемы заключения гостиничных договоров.
3. Составить технологический процесс работы с заявкой на бронирование номеров.
4. Перечислить последовательность операций при составлении счета.
5. Перечислить требования к личной гигиене и внешнему виду персонала службы приема и размещения.

6. Назвать основные правила ведения деловых переговоров.
  7. Перечислить виды, формы и правила расчета с потребителями.
  8. Указать основные документы при бронировании номеров.
  9. Указать основные документы работы службы приема и размещения.
10. Каким образом происходит информирование гостей об услугах гостиницы?
11. Рассмотреть порядок аттестации работников торговой группы помещений
12. Какие санитарно-эпидемиологические требования предъявляются к предоставлению гостиничных услуг?
13. Как организована материальная ответственность на предприятии?
14. Как организована работа руководителя предприятия по созданию работоспособного коллектива и повышению профессионального мастерства работников.
15. Какая ответственность существует за нарушения санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг ?
16. Определите цели и задачи службы маркетинга.
17. Охарактеризуйте объекты и субъекты маркетинговой деятельности.
18. Что вы знаете о матрице SWOT?
19. Внутренняя среда гостиницы - управление трудовыми ресурсами.
20. Назовите этапы жизненного цикла гостиничных услуг и определите способы его продления.
21. Перечислите основные элементы системы ФОССТИС.
22. Охарактеризуйте критерии выбора каналов сбыта
23. Каковы основные задачи ценовой политики гостиничного предприятия?
24. Раскройте факторы, влияющие на установление цены и систему скидок.
25. Перечислите основные цели формирования фирменного стиля гостиничного предприятия.
26. Как осуществляется организация деятельности по связям с общественностью?

27. Каковы основные средства распространения рекламы?
28. Охарактеризуйте личные продажи, как фактор успешной сбытовой деятельности гостиницы.
29. Перечислите и охарактеризуйте виды маркетинговой информации.
30. Что лежит в основе ценовой и неценовой конкуренции?
31. Какие факторы определяют конкурентоспособность гостиничного предприятия?

*Контрольные задания для проведения текущей аттестации по разделам (этапам) практики, осваиваемым обучающимся самостоятельно.*

1. Разработать образцы договоров с туристическими фирмами и предприятиями.
2. Разработать варианты стимулирования работников гостиничного предприятия.
3. Разработать папку гостя.
4. Продемонстрировать умения работать в АСУ гостиницы.
5. Продемонстрировать умение оформления документов гостя при заселении.
6. Продемонстрировать умение составлять гостиничные договора.
7. Продемонстрировать умения оформления документов при бронировании номеров.
8. Продемонстрировать умение вести деловые переговоры с гостями.
9. Определить показатели эффективности обслуживания потребителей.
10. Перечислите основные причины конфликтов в организации.
11. Составьте план работы сотрудника СПиР на один рабочий день.
12. Описать процедуру работы ночного аудитора.
13. Охарактеризуйте факторы, влияющие на состояние и развитие средства размещения – базы практики.

14. Изобразите графически расположение групп потребностей согласно теории А. Маслоу, данные представить в блок-схеме.

15. Составьте паспорт средства размещения г. Курска - предприятия базы практики.

16. Выделить основные мотивационные аспекты потребителей в рекламном объявлении: «Приглашаем посетить гостиничное предприятие, где вы сможете комфортно отдохнуть, получить услуги питания, спортивно-оздоровительные и другие услуги».

17. Охарактеризуйте основные направления маркетинговых исследований в гостиничном предприятии – базы практики.

18. Разработайте перечень функциональных обязанностей для менеджера по маркетингу гостиничного предприятия – базы практики.

19. Назовите основные составляющие имиджа гостиничного предприятия – базы практики. Дайте рекомендации по его оптимизации.

20. Сформулируйте требования к «дресс-коду» сотрудников гостиницы, где вы проходите практику.

21. Проанализируйте фирменный стиль гостиницы – базы практики. Дайте рекомендации по его оптимизации.

22. Предложите механизмы повышения конкурентоспособности для гостиничного предприятия – базы практики.

23. Проведите сегментацию потребителей для предприятия базы практики. Результаты оформите графически.

24. Разработайте анкету для анализа пожеланий клиента для гостиницы – базы практики.

25. Предложите требования к действиям сотрудников гостиницы в случае жалоб гостей.

26. Предложите требования качественного обслуживания к персоналу в гостиничных предприятиях.

27. Охарактеризуйте методы ФОССИС предприятия базы практики.

## **8. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)**

Итогом производственной практики (практики по профилю специальности) является оценка, которая выставляется руководителем практики от Университета на основании наблюдений за самостоятельной работой обучающихся, качества выполнения и защиты отчета по практике и предъявленной оценки руководителя практики от предприятия.

Форма промежуточной аттестации по производственной практике – дифференцированный зачет.

## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики**

### **Основные источники:**

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517931>.

2. Восковович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восковович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15811-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510132>.

3. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530549>.

4. 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, 2023. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-

534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928>.

5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

6. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

7. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

8. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

9. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

10. 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>

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

13. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп.

– Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

### **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. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517926>.
5. Кузьмина, Е. Е. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Е. Кузьмина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16640-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531422>.
6. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 386 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16504-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531183>.
7. Синяева, И. М. Маркетинг : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12516-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518996>.
8. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 240с.
9. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019

10. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"

11. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"

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

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

14. 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».

### **Журналы (электронные):**

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель»
5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

### **Интернет-ресурсы**

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.wise-travel.ru](http://www.wise-travel.ru), свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru), свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru), свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.traveldailynews.com](http://www.traveldailynews.com), свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туринастрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.travelmole.com](http://www.travelmole.com), свободный.
6. <http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.
7. Энциклопедия маркетинга: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://marketing.spb.ru/>, свободный;
8. Сайт гильдии маркетологов: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.marketologi.ru/>, свободный;
9. Сайт Российской ассоциации маркетинга: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.ram.ru/>, свободный;
10. On-line журнал по маркетингу 4p.ru: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://4p.ru/>, свободный;

11. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе»: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.aup.ru/library/>, свободный;
12. Административно-управленческий портал: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.aup.ru>, свободный;
13. Журнал «Маркетинг и маркетинговые исследования»: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.marketingandresearch.ru/>, свободный;
14. Сайт гильдии маркетологов: [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.marketologi.ru](http://www.marketologi.ru), свободный;
15. РБК Магазин исследований: [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://marketing.rbc.ru/>, свободный;
16. Федеральная служба государственной статистики: [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.gks.ru](http://www.gks.ru), свободный;
17. [http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann\\_frau\\_137788](http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau_137788)
18. [http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I\\_hofa\\_08.pdf](http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf)
19. <http://www.dehoga-nrw.de/262.html>
20. сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.
  21. 9.<http://www.gastgewerbe-magazin.de/>
  22. <http://www.hotelier.de/hotellerie/>
  23. ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.
  24. <http://www.weserbergland.net/>
  25. <http://www.eggers.de/>
  26. <http://www.kalieber.de/>
  27. <http://www.bareiss.com/>
  28. <http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>
  29. <http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>
  30. <http://www.hotel-hoehenblick.de/>