

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ МО «СЕРПУХОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР

 Быковский Л.Н.

(подпись)

«»  2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

 Федорова Т.В.

(подпись)

«»  2019г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
приема и размещения
(название учебной дисциплины/профессионального модуля)

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

на базе основного общего образования

Разработчик _____

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Протокол № 1 от «26» августа 2019 г.

Председатель ПЦК  / С.А.Назарова

Серпухов
2019

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ МО «СЕРПУХОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР

 Быковский Л.Н.
(подпись)

« 26 » 08 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

 Федорова Т.В.
(подпись)

« 26 » 08 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
питания
(название учебной дисциплины/профессионального модуля)

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

на базе основного общего образования

Разработчик Назарова Светлана Алексеевна

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Протокол № 1 от « 26 » августа 2019 г.

Председатель ПЦК  / С.А.Назарова

Серпухов
2019

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ МО «СЕРПУХОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР

 Быковский Л.Н.
(подпись)

« 26 » 08 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

 Федорова Т.В.
(подпись)

« 28 » 08 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда
(название учебной дисциплины/профессионального модуля)

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

на базе основного общего образования

Разработчик Назарова Светлана Алексеевна

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Протокол № 1 от « 26 » августа 2019 г.

Председатель ПЦК  / С.А.Назарова

Серпухов
2019

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ МО «СЕРПУХОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР

 Быковский Л.Н.
(подпись)

«  »  2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

Федорова Т.В.



(подпись)

«  »  2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж
(название учебной дисциплины/профессионального модуля)

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

на базе основного общего образования

Разработчик _____

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Протокол № 1 от « 26 » августа 2019 г.

Председатель ПЦК  / С.А.Назарова

Серпухов
2019

1. Цель практики

Комплексное освоение обучающимися основных видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта.

2. Задачи практики

- совершенствование и закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
- формирование профессиональных компетенций через применение теоретических знаний;
- приобретение профессиональных навыков, необходимых для работы в сфере гостиничных услуг;
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы.

3. Место практики в структуре КППРС

Производственная практика является обязательным разделом основной образовательной программы по направлению 43.02.14 Гостиничное дело, осуществляется после изучения каждого междисциплинарного курса профессиональных модулей: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, и представляет собой виды учебных занятий непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Для полного усвоения курса производственной практики необходимы знания, умения и навыки, формируемые дисциплинами общепрофессионального цикла: ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг, ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, ОП 05. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия, ОП 07. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса, ОП 08. Безопасность жизнедеятельности, ОП 10. Организация туристской индустрии, ОП 11. Профессиональная этика и этикет, ОП 12. Сервисная деятельность

4. Формы проведения практики

Производственная практика проводится в образовательном учреждении ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса».

Производственная практика проводится в форме практических занятий с использованием графических редакторов .

5. Место и время проведения практики

Производственная практика осуществляется в соответствии с графиком учебного процесса и учебным планом специальности 43.02.14 Гостиничное дело

6. Требования к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы, в структуру которой включена и учебная практика, у обучающихся должны быть сформированы ОК, ПК соответствующие видам профессиональной деятельности:

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 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 языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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 продажи гостиничного

7. Организация и руководство практикой

Организация и руководство производственной практикой осуществляется в соответствии с требованиями Положения об учебной и производственной практике обучающихся, осваивающих профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного Приказом Министерства образования Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291.

Организацию и руководство производственной практикой осуществляют руководители практики от техникума, которые назначаются приказом.

Обучающиеся перед началом практики обязаны присутствовать на организационном собрании, которое проводят руководитель подразделения практики и руководитель практики назначенный из числа преподавателей техникума.

На организационном собрании обучающиеся должны получить:

- общий инструктаж по охране труда при прохождении производственной практики (прохождение инструктажа фиксируется в специальном журнале, согласно ГОСТ 12.0.004-90 «Организация обучения безопасности труда»).

- программу производственной практики в печатном или в электронном варианте.

- методические рекомендации по оформлению результатов производственной практики.

По результатам производственной практики руководителями практики образовательной организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами.

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику. Защита отчетов по учебной практике проводится в открытой форме в присутствии аттестационной комиссии. Методическое руководство и общий контроль за деятельностью обучающихся возлагается на преподавателя (руководителя практики), в обязанности которого входит:

- разработка рабочих программ практик;

- создание методических указаний по организации и прохождению практик и составлению отчета по практике;

- методическое сопровождение обучающихся в составлении отчетов по практике;

- контроль над соответствием содержания производственной практики требованиям ФГОС и содержанию рабочей программы профессионального модуля.

8. Формы аттестации по итогам учебной практики

Итогом производственной практики является оценка профессиональных и общих компетенций, практического опыта и умений в форме дифференцированного зачета.

Оценка по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа, в котором содержатся сведения об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций, своевременного предоставления дневника практики и отчета по учебной практике.

После учебной практики сдается квалификационный экзамен.

9. Структура и содержание производственной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственных работ на практике	Объем времени	Формы текущего контроля
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения				
1	Ознакомление с предприятием	Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной	1 день (6 ч.)	Формализованное наблюдение и

	Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу.	безопасности, охране труда, санитарии и гигиене. Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения		оценка результатов практической работы
2	Планирование деятельности службы приема и размещения	Проанализировать и спланировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
3.	Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Определить численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
4.	Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, в т.ч. на английском языке.	Разработать и провести вводный и текущий инструктаж подчиненных, в т.ч. на английском языке.	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
5.	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Проанализировать стандарты качества обслуживания по приёму и выписке гостей	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
6.	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
7.	Координация деятельности подчиненных	Скоординировать деятельность подчиненных: - приём и регистрация гостей; - предоставление информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - оформление и подготовка счетов за проживание и дополнительные услуги; - организация отъезда и проводов гостей; - оформление документов на возврат денежных сумм (оплата наличными и кредитной картой). - выполнение процедуры ночного аудита и передачи дел по окончанию смены. - составление и обработка документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду,	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы

		<p>состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги), в т.ч. на английском языке;</p> <p>заказывать дополнительные услуги, (WS);</p> <p>предоставлять туристическую информацию для гостей (WS)</p> <p>эффективно справляться с неожиданными ситуациями (WS);</p> <p>передавать смену, обеспечив, всей необходимой информацией (WS);</p> <p>сохранять конфиденциальность гостя (WS);</p> <p>демонстрировать уверенность в себе и в общении (WS);</p> <p>запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля (WS);</p> <p>вести счет вручную денежных средств и их эквивалентов (WS)</p>		
8.	Контроль выполнения работниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	<p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения по организации встреч приветствий и обслуживания гостей по их регистрации и размещению по передаче дел при окончании смены;</p> <p>контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;</p> <p>анализировать результаты деятельности</p>	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
9.	Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
10.	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
11.	Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
12.	Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	Информировать работников о методах урегулирования конфликтных ситуаций, в т.ч. на английском языке.	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания				

1	Ознакомление с предприятием Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу.	Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене. Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
2	Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам; оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания	5 дней (30 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
3	Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке осуществлять расчет с посетителями;	4 дня (24 часа)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
4	Координация деятельности работников службы питания	Выполнять регламенты службы питания; формировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном уровне; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке	4 дня (24 часа)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
5	Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания; оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса	Контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке; разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж; разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания; эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации	4 дня (24 часа)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда				
1	Ознакомление с предприятием Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу.	Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене. Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
2	Оценка	Осуществлять планирование потребностей с	2 дня	Формализова

	соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам; Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания	(12 часов)	ное наблюдение и оценка результатов практической работы
3	Организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке осуществлять расчет с посетителями;	3 дня (18 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
4	Координация деятельности сотрудников службы питания	Выполнять регламенты службы питания; формировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном уровне; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке	3 дня (18 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
5	Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания; оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса	Контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке; разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж; разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания; эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации	3 дня (18 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж				
1	Ознакомление с предприятием Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу.	Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене. Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
2	Планирование деятельности службы бронирования и продаж; оценка и планирование потребностей службы	Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы

	бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	каналами сбыта гостиничного продукта		
3	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов;	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
4	Координация деятельности подчиненных	Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; осуществлять гарантированное бронирование различными методами; аннулировать бронирование; владеть технологией ведения телефонных переговоров; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать предложения по увеличению эффективности каналов сбыта разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи	2 дня (12 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
5	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
6	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
7	Координация деятельности подчиненных	Выполнять регламенты службы бронирования и продаж; формировать фонд нормативных и технических документов службы	1 день (6 часов)	

		<p>бронирования и продаж на современном уровне;</p> <p>организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний;</p> <p>программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффективного их использования;</p> <p>вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике;</p> <p>проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</p>		
8	Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
9	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
10	Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж	<p>Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж;</p> <p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж</p> <p>Анализировать результаты деятельности</p> <p>Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.</p>	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
11	Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж	<p>Выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж,</p> <p>Определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</p>	1 день (6 часов)	Формализованное наблюдение и оценка результатов практической работы
		всего	324 часа	

10. Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. Агабекян, И. П. Английский язык для сферы обслуживания: [Текст]: учебное пособие / И. П. Агабекян. - М.: Проспект, 2015. - 248 с.
2. Акентьева, С. И. Организация туристской индустрии: [Текст]: учебник для студ. Учреждения сред. проф. образования / С. И. Акентьева. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. - 320 с.
3. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса: [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений нач. проф. образования / Т. А. Гончарова. - 9-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. - 144 с.
4. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А. Д. Гридин. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2013. - 224 с.
5. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. - Издательский центр «Академия», 2014. - 240 с.
6. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 208 с.
7. Ёхина, М. А. Приём, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. - 304 с.
8. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учебное пособие / Н. А. Зайцева. 2-е изд., доп. - М.: Форум, 2012. - 368 с.
9. Казначевская, Г. Б. Менеджмент: учебник / Г. Б. Казначевская. - 16-е изд. стереотип. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. - 347 с. 015. - 272 с.
10. Петрова Г. В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г. В. Петрова — М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 320 с.
11. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. - 208 с.
12. Предприятие общественного питания: журнал. - 2016. - № 1, 2, 4, 6
Питание и общество: журнал. - 2013. - № 1-8, № 2014. - № 6-10
13. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиничных и туристических комплексах: учебник / А. В. Сорокина. - М.: Инфра-М, 2014. - 1 экз.

Дополнительные источники:

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. В. Павлова — М.: Издательский центр «Академия», 2013. - 80 с.
2. Романова В. А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: [Текст]: учеб. пособие / В. А. Романова, [и др.] — Изд. 2-е. - Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2010. - 221 с.: ил. - («Туризм и сервис»).
3. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учебное пособие. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. - 256 с.: ил. - (Высшее образование).
4. Тимохина, Т. Л. Организация приёма и обслуживания туристов [Текст]: учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. - 352 с.: ил. - (Высшее образование).

Нормативно-правовые документы

5. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. - Введ. 2010-07-01. - М.: Стандартинформ, 2010
6. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - Введ. 2013-01-01. - М.: Стандартинформ, 2013

7. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009
8. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009
9. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
10. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
11. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
12. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
13. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
14. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
15. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
16. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
17. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
18. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.

Электронные образовательные ресурсы

19. Портал о гостиничном бизнесе[Электронный ресурс].–<http://prohotel.ru>– (дата обращения 20.01.2017)
20. Сайт Туристические услуги Тюменской области[Электронный ресурс]. –<http://w-siberia.ru>(дата обращения 20.01.2017)

12. Кадровое обеспечение учебной практики

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33. Сервис, оказание услуг населению (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной 33. Сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности³³. Сервис, оказание услуг населению, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.