

**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**СОГЛАСОВАНО**

Президент Гостинично – туристской  
ассоциации

И.В. Фан - Юнг

**УТВЕРЖДАЮ**

Приказ директора колледжа

От 01.09.2016 №269-03

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ**

*программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности*

*43.02.11 Гостиничный сервис*

Самара, 2016год

## **ОДОБРЕНО**

Предметно-цикловой  
(методической) комиссией

экономических дисциплин

Председатель

Г.Н. Щучкина

Составитель: Щучкина Г.Н, преподаватель ГБПОУ «ПГК»

### **Экспертиза:**

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза: Дерявская С.Н., методист ГБПОУ «ПГК»

Содержательная экспертиза:

Внешняя экспертиза

Содержательная экспертиза: Семенов В.К., директор ООО «Отель Браво»

Рабочая программа по преддипломной практике разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 475, а также рабочими программами профессиональных модулей по специальности.

Рабочая программа по преддипломной практике – нормативный документ, входящий в состав ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа определяет цели, задачи, содержание преддипломной практики, особенности организации, прохождения.

## Содержание

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование разделов</b>	<b>стр.</b>
1	Паспорт рабочей программы преддипломной практики	4
1.1	Область применения	4
1.2	Цели и задачи, требования к результатам освоения преддипломной практики	4
1.3	Место проведения преддипломной практики	5
1.4	Количество часов на освоение программы преддипломной практики	5
2	Результаты освоения программы преддипломной практики	6
3	Содержание преддипломной практики	7
3.1	Тематический план преддипломной практики	7
4	Условия реализации программы преддипломной практики	8
4.1	Требования к минимальному материально-техническому обеспечению преддипломной практики	8
4.2	Информационное обеспечение преддипломной практики	8
4.3	Общие требования к организации преддипломной практики	9
	Приложение 1. Содержание практики в соответствии с ВПД	10

# I. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

43.02.11 Гостиничный сервис

## 1.1 Область применения программы

Рабочая программа преддипломной практики является частью ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ГБПОУ «Поволжский государственный колледж» по специальности *43.02.11 Гостиничный сервис* базового уровня подготовки, разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Содержание рабочей программы преддипломной практики направлено на освоение области профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения. Менеджер готовится к следующим видам деятельности (по базовой подготовке):

- Бронирование гостиничных услуг;
- Прием, размещение и выписка гостей;
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- Продажи гостиничного продукта;
- Выполнение работ по профессии Портъе.

Требования к содержанию практики регламентированы:

- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования третьего поколения по специальности *43.02.11 Гостиничный сервис*;
- учебными планами специальности *43.02.11 Гостиничный сервис*;
- требованиями квалификационной характеристики специалистов по специальности *43.02.11 Гостиничный сервис*;
- потребностями ведущих гостиниц, гостиничных комплексов и гостинично – ресторанного бизнеса;
- данной рабочей программой.

Преддипломная практика по профилю специальности направлена на формирование практического опыта для последующего освоения общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК) в сфере гостиничного сервиса.

## 1.2 Цели и задачи практики, требования к результатам освоения

**Цель преддипломной практики** - формирование у обучающихся практического опыта и профессиональных компетенций в области профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения и их использование в процессе самостоятельной профессиональной деятельности,

в ходе подготовки отчета и выполнения практической части выпускной квалификационной работы.

### **Задачи практики:**

#### **1. Получение практического опыта:**

- информирования потребителя о бронировании;
- подготовки приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- 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;
- участия в разработке комплекса маркетинга;

### **1.3 Место проведения преддипломной практики**

Преддипломная практика осуществляется на основе договоров между образовательным учреждением и предприятиями, в соответствии с которыми последние предоставляют места для прохождения практики (при наличии у студента путевки с указанием даты и номера приказа по колледжу). В договоре оговариваются все вопросы, касающиеся проведения практики.

### **1.4 Количество часов на освоение программы преддипломной практики**

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
Преддипломная практика	144
Итоговая аттестация в форме (указать)	дифференцированный зачет.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы преддипломной практики является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности (ВПД) в сфере: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения

### Область профессиональной деятельности выпускников:

- Бронирование гостиничных услуг;
- Прием, размещение и выписка гостей;
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- Продажи гостиничного продукта;
- Выполнение работ по профессии Портье.

**Присваиваемая квалификация:** менеджер.

**Менеджер** должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

Код	Наименование результата обучения
<b>ВПД</b> ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	<b><i>Бронирование гостиничных услуг.</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Принимать заказ от потребителей и оформлять его.</li> <li>– Бронировать и вести документацию.</li> <li>– Информировать потребителя о бронировании</li> </ul>
<b>ВПД</b> ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5	<b><i>Прием, размещение и выписка гостей.</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Принимать, регистрировать и размещать гостей.</li> <li>– Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</li> <li>– Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</li> <li>– Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</li> <li>– Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</li> </ul>
<b>ВПД</b> ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4	<b><i>Организация обслуживания гостей в процессе проживания.</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</li> <li>– Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</li> <li>– Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</li> <li>– Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</li> </ul>

<b>ВПД</b> ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ПК 4.4	<b><i>Продажи гостиничного продукта.</i></b> – Выявлять спрос на гостиничные услуги. – Формировать спрос и стимулировать сбыт. – Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. – Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
<b>ВПД</b> ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3	<b><i>Выполнение работ по профессии Портье.</i></b> – Вести прием гостей у стойки портье. – Оформлять заселение и выезд клиентов. – Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

В процессе освоения ПМ у студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

### III. СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

#### 2.1 Тематический план преддипломной практики

Коды ПК	Наименование образовательных результатов практики (опыта, умений)	Содержание (виды работ)
		<b>Общая характеристика гостиничного предприятия.</b>
		1. Название места прохождения практики.
		<b>Определить:</b>
		2. Вид гостиничного предприятия и его статус; историю создания, наличие лицензий на момент прохождения практики. В отчете назвать правовые нормативные акты, регулирующие деятельность гостиничного предприятия
		3. На основе анализа организационных документов определить: цели, миссию предприятия, ее адрес; правовой статус формы деятельности; функциональное назначение - профиль, основные направления деятельности гостиницы, характер выполняемых услуг.
		4. Основные структурные подразделения гостиницы, их штатный состав работников.
		5. Структуру гостиничного предприятия, отражающую подчиненность отделов и подразделений.
		6. Схему взаимодействия между структурными подразделениями гостиницы и партнерами.
		7. Пройти инструктаж по технике безопасности и данные инструктажа представить в отчете в виде выписки
		В приложениях представить уставные документы – Свидетельство о регистрации, Свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе, Устав предприятия, Положение о персонале.
		<b>Характеристика работы служб гостиничного предприятия</b>
		<b>Отразить особенности деятельности основных гостиничных служб и характер оказываемых услуг:</b>
		1. Описание функциональных обязанностей персонала гостиничных служб (или приложить должностные инструкции работников служб гостиницы (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу и т д);
		2. Описание офисного оборудования в отчете.
		3. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reception с презентацией их в отчете;
ПМ		<b>Бронирование гостиничных услуг</b>
ПК 1.1.	Информировать потребителя о бронировании;	4. Организация рабочего места службы бронирования. Осуществление процедур бронирования гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в реальной ситуации:
ПК 1.2	Вести прием заказов на бронирование от потребителей;	Оформление различных видов заявок и бланков;
ПК 1.3.	Выполнить бронирование, вести	Ведение учет и хранение отчетных данных. Аннулирование бронирования;



	его документационное обеспечение;	Выполнение гарантирования бронирования различными методами.
ПМ	<b><i>Прием, размещение и выписка гостей</i></b>	
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей	4.Осуществление процедур приема, регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия, регистрации и размещения.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	5. Применение технологий предоставления основных и дополнительных услуг проживающим гостям в реальной ситуации.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	6. Оформление документов по процессу: отразить предоставление основных и дополнительных услуг в соответствии с прейскурантом цен на услуги. При согласии на размещение заполняется регистрационная анкета проживающего и визитная карта гостя;
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	7. Осуществить расчет с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг, организовать отъезд гостей; показать действия с помощью необходимых документов – счета за проживание, акт выполненных работ;
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	8. Выполнить процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены; показать действия с помощью необходимых документов – заполнение шахматки по номерному фонду, оформление кассового отчета;
		<b>Работа с клиентами гостиницы</b>
		В рамках практики Вы получаете возможность освоить правила и этические нормы поведения служащих/работников гостиничного сервиса. <b><i>Продемонстрировать:</i></b>
		1. Правила общения и работы с клиентом при личном визите.
		2. Правила работы с клиентом при общении по телефону.
		3. Правила работы с клиентом при бронировании услуг.
		4. Правила работы с клиентом в конфликтной ситуации.
ПМ	<b><i>Организация обслуживания гостей в процессе проживания</i></b>	
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<b>Изучение наличия и возможностей организации дополнительных и прочих услуг гостиничного предприятия. <i>Отразить:</i></b> Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; Оформление документов по оказанию персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес - услуг, SPA-услуг, туристическо -экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечению хранения ценностей проживающих;

ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	1. Услуги питания. Оформление документов по оказанию персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	2. Наличие и возможности организации дополнительных услуг гостиничного предприятия. Оформление документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы.
ПМ	<b><i>Продажи гостиничного продукта.</i></b>	
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Оформление документов по выявлению спроса на гостиничные услуги
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.	Оформление документов по формированию спроса и стимулированию сбыта.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Оформление документов по оценке конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг. Определение и анализ потенциала (возможностей) гостиничного предприятия
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Участие в разработке и документальное оформление комплекса маркетинга.
ВПД	<b><i>Выполнение работ по профессии Портье.</i></b>	
ПК 5.1	Вести прием гостей у стойки портье.	
ПК 5.2	Оформлять заселение и выезд клиентов.	
ПК 5.3	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	
		<b>Практическая часть дипломного исследования</b>
		<b><i>Подготовить:</i></b> 1. Технико – экономическую характеристику предприятия, на базе которого проводится исследование (статус предприятия, морфологические особенности организации, организационно – управленческая структура, особенности технологического процесса и т д);
		2. Уставные документы – Свидетельство о регистрации, Свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе, Устав предприятия, Положение о персонале и др.;
		<b><i>Описать:</i></b> 3. Цель проведения исследования;
		4. Проблему, исследуемую в выпускной квалификационной работе (ВКР), на примере данной организации;

		5. Методы, при помощи которых проходило исследование;
		6. Ход исследования;
		7. Предполагаемые результаты и выводы по ВКР.
		<b>Оформление отчета</b>

## **IV. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы требует наличия учебного кабинета  
– не предусмотрено  
мастерских – не предусмотрено.

### **4.2. Информационное обеспечение практик (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)**

Для студентов

#### **Основные источники**

#### **Нормативные источники**

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ), новая редакция с последними изменениями и поправками на 2017 год
2. Положение о премировании работников. г. Москва 14 декабря 2014 г.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (в редакции от 03.07.2016).
4. ФЗ от 24 ноября 1996 №132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
5. ФЗ РФ от 7 февраля 1992 № 2300 – 1 «О защите прав потребителей»;
6. Стандартная международная классификация средств размещения туристов – ВТО;
7. ГОСТ Р 51185 – 2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» – приказ № 518 – ст. ФА по тех регулированию и метрологии от 18 декабря 2008;
8. «Система классификации гостиниц и других средств размещения» – приказ

ФА по туризму № 86 от 21 июля 2005;

9. Международные гостиничные правила – одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации (МГА) от 2 ноября 1981;

### **Основные источники**

10. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса.- М.: Издательство Вершина, 2011
11. Бальба Н.Г. Современные тенденции информационных технологий гостиничного управления // 5 звезд. Отели. Рестораны. Туризм. 2010. № 3.
12. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования. - М: Академия ИЦ, 2010.
13. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Академия 2010
14. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Авторизованный перевод с английского Е.Б. Цыганова. - М.: «Аспект Пресс», 2012
15. Кусков А.С. Гостиничное дело. – М., ИТК «Дашков и К», 2010
16. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов - М: ООО «Книгодел», 2011.
17. Туризм и гостиничное хозяйство / учебное пособие под ред. Л.П. Шматько - М.: Изд-во «МарТ», 2011
18. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М: Альфа – М Издательский Дом, 2011.

### **Дополнительные источники**

19. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. - М: Издательство: Феникс, 2011
20. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учеб. Пособие. - М.: ПРИОР, 2011.

## Ресурсы сети Интернет

21. <http://www.ostwesthotel.ru/>
22. <http://asozd.samgd.ru>
23. <http://www.gks.ru>
24. <http://www.samarastat.gks.ru>
25. <http://www.samadm.ru>
26. <http://dt.samregion.ru>
27. <http://www.samregion.ru>
28. <http://www.city-on-volga.ru>
29. <http://www.tic-samara.ru>
30. <http://www.gosamara.ru>

### 4.3. Общие требования к организации преддипломной практики

Прохождение преддипломной практики осуществляется в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.11. *Гостиничный сервис* и календарным графиком, утвержденными директором колледжа.

Прохождению преддипломной практики предшествует обязательное изучение учебных дисциплин *«Менеджмент»*, *«Экономика организации»*, *«Бухгалтерский учет»*, *«Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»*, *«Деловой иностранный язык»*, *«Здания и инженерные системы гостиниц»*, *«Социальная психология»*, *«Безопасность жизнедеятельности»*, а также МДК: *Организация бронирования; Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей; Организация обслуживания гостей в процессе проживания; Организация продаж гостиничного продукта; Выполнение работ по профессии: портье.*

Общее руководство практикой осуществляет заведующий отделением. Ответственный за организацию практики утверждает общий план её проведения, обеспечивает контроль проведения со стороны руководителей, организует и

проводит инструктивное совещание с руководителями практики, обобщает информацию по аттестации студентов, готовит отчет по итогам практики.

Порядок прохождения практики и ее содержание определяется календарным планом прохождения преддипломной практики. В нем определяется подробный перечень материалов и работ, которые должны быть изучены или выполнены студентом за весь период практики, с указанием сроков их выполнения.

Календарный план составляется для каждого студента применительно к конкретным условиям работы, и включает все виды выполняемых работ, с которыми надлежит ознакомиться студенту. В нем указывается содержание работы и сроки выполнения. Целесообразно утвердить календарный план у руководителя гостиничного предприятия (или его заместителя), что позволит иметь официальную возможность для ознакомления с работой всех подразделений.

Организационное собрание проводится с целью ознакомления обучающихся с приказом, сроками практики, порядком организации работы во время практики в организации, оформлением необходимой документации, правилами техники безопасности, распорядком дня, видами и сроками отчетности и т.п.

В процессе прохождения преддипломной практики проводится контроль выполнения заданий со стороны руководителя практики, что подтверждается подписью в дневнике по прохождению практики. С этой целью каждым руководителем устанавливаются часы консультаций. Консультирование по выполнению заданий, контроль посещения мест преддипломной практики, проверка отчетов по итогам практики и выставление оценок осуществляется руководителем практики от ОУ.

График проведения консультаций доводится до сведения обучающихся на организационном собрании.

С целью оказания помощи обучающимся в выполнении заданий и оформлении отчета по практике разрабатываются методические рекомендации

по прохождению преддипломной практики, в которых определяются цели и задачи, конкретное содержание, особенности организации и порядок прохождения преддипломной практики студентами, а также содержат требования по подготовке отчета о практике. Ответственность за наличие методических рекомендаций по преддипломной практике возлагается на ответственного за модуль.

При выполнении заданий практики проводятся как групповые, так и индивидуальные консультации.



## Приложение 1 обязательное

### Содержание преддипломной практики в соответствии с видами профессиональной деятельности (ВПД)

Виды профессиональной деятельности	Содержание (виды работ)
<b>Организационные аспекты предприятия. Экономическая характеристика объекта прохождения практики – гостиничного предприятия.</b>	
1. Указать название места прохождения практики.	
<b>Определить:</b>	
2. Вид гостиничного предприятия и его статус; историю создания, наличие лицензий на момент прохождения практики. В отчете назвать правовые нормативные акты, регулирующие деятельность гостиничного предприятия	
3. На основе анализа организационных документов определить: цели, миссию предприятия, ее адрес; правовой статус формы деятельности; функциональное назначение - профиль, основные направления деятельности гостиницы, характер выполняемых услуг.	
4. Основные структурные подразделения гостиницы, их штатный состав работников.	
5. Структуру гостиничного предприятия, отражающую подчиненность отделов и подразделений.	
6. Схему взаимодействия между структурными подразделениями гостиницы и партнерами.	
7. Пройти инструктаж по технике безопасности и данные инструктажа представить в отчете в виде выписки	
В приложениях представить уставные документы – Свидетельство о регистрации, Свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе, Устав предприятия, Положение о персонале.	
<b>Характеристика работы служб гостиничного предприятия</b>	
<b>Отразить особенности деятельности основных гостиничных служб и характер оказываемых услуг:</b>	
1. Описание функциональных обязанностей персонала гостиничных служб (или приложить должностные инструкции работников служб гостиницы (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу и т д);	
<b>1. Бронирование гостиничных услуг</b>	2. Описание офисного оборудования в отчете.
	3. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reception с презентацией их в отчете;
	Оформление документации по бронированию мест размещения. Подготовка аннуляции бронирования в соответствии с документами гостиничного предприятия;
<b>2. Прием, размещение и выписка гостей.</b>	Оформление документов приема, регистрации, размещения и выписки гостей:
	Оформление заказа по запросу потребителя (характер размещения: без предварительного резервирования мест в соответствии с эталоном;
	Оформление визитной карты – (карты гостя) по установленной форме;
	Предоставление информации об основных и дополнительных услугах гостиничного сервиса в реальной ситуации по запросу;
	Оформление договоров об оказании гостиничных услуг;
	Осуществление расчета с гостями: подготовка счета за проживание.

	Проверка соответствия оказанных услуг условиям договора – подготовка акта выполненных работ;
<b>3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.</b>	Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений: оформление документов.
	Оформление документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
	Выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
<b>4. Продажи гостиничного продукта.</b>	Осуществление мероприятий по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничных услуг;
	Осуществление мероприятий по оценке конкурентоспособности гостиничных услуг и разработке комплекса маркетинга;
<b>5. Выполнение работ по профессии Портье</b>	Организация приема при регистрации и заселении гостей: ведение клиента – ориентированного диалога в реальной ситуации;
	Оформление документов по заселению и выезду клиентов;
	Оформление документов по координации ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
<b>Практическая часть дипломного исследования</b>	

