

**АННОТАЦИИ  
РАБОЧИХ ПРОГРАММ**  
**учебной и производственной практики**  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**1.1. Область применения программы**

Программа учебной и производственной практики (далее программа практики) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО входящей в состав укрупненной группы специальностей **33 Сервис, оказание услуг населению: 43.02.11 Гостиничный сервис** в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД)

1. Бронирование гостиничных услуг
2. Прием, размещение и выписка гостей
3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания
4. Продажа гостиничного продукта
5. Управление персоналом
6. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

**1. Бронирование гостиничных услуг**

- ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его  
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию  
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании

**2. Прием, размещение и выписка гостей**

- ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей  
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах  
ПК 2.3. Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг  
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг  
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей  
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

**3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений  
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)  
ПК 3.3. Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы  
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

**4. Продажи гостиничного продукта**

- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги  
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт  
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг  
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований

### **5. Управление персоналом**

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации

ПК 5.2. Разрабатывать и оформлять кадровую документацию гостиницы на основе типовой

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы

### **6. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

Рабочая программа учебной и производственной практики может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников индустрии гостеприимства и в программах переподготовки на базе среднего общего образования или профессионального образования. Опыт работы не требуется.

#### **1.2. Количество часов на учебную и производственную практику:**

всего – **648** часов, в том числе:

учебной практики – **288** часов (в том числе на получение рабочей профессии 72 часа)

практики по профилю специальности – **360** часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Объем и виды практики по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Вид практики		Количество часов	Форма проведения
<b>Учебная</b>		<b>Пу</b>	
ПМ 01	учебная	36	Концентрированная
ПМ 02	учебная	36	Концентрированная
ПМ 03	учебная	36	Концентрированная
ПМ 04	учебная	36	Концентрированная
ПМ 05	учебная	72	Концентрированная
<i>Вид аттестации: зачет/дифференцированный зачет</i>			
<b>Практика по профилю специальности</b>		<b>Пт</b>	
ПМ 01		36	Концентрированная
ПМ 02		36	Концентрированная
ПМ 03		72	Концентрированная
ПМ 04		144	Концентрированная
ПМ 05		72	Концентрированная
<i>Вид аттестации: зачет/дифференцированный зачет</i>			
<b>Учебная практика для освоения рабочей профессии</b>		<b>Прп</b>	
Выполнение работ по рабочей профессии Администратор гостиницы (дома отдыха)		72	Концентрированная
<i>Вид аттестации: дифференцированный зачет, 4-й квалификационный уровень согласно НРК</i>			
<b>Преддипломная</b>		<b>Пд 4 недели</b>	Концентрированная
<i>Вид аттестации: дифференцированный зачет</i>			
<b>Итого</b>		<b>Побщ=Пу+Пт+Прп Побщ=648 часов</b>	

## 2.2. Содержание практики

### 2.2.1. Содержание практики по профессиональному модулю ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг.

#### Цели и задачи практики.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и следующими профессиональными компетенциями:

- 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его
- 1.2. Бронировать и вести документацию
- 1.3. Информировать потребителя о бронировании

обучающийся должен:

#### **иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- подготовки и проведения забронированных потребителем мероприятий в службе питания;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании

#### **уметь:**

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантированное бронирование различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

#### **знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостиницах;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;

- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ учебной практики	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
ПК 1.1-1.3	Раздел 1. Организация бронирования в гостиничном комплексе	Ознакомление с нормативной базой бронирования гостиничных услуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучить правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации</li> <li>2. Изучить правила заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами в Международной гостиничной конвенции</li> </ol>	4
		Ведение учета забронированных номеров	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнить учет забронированных номеров в ручном режиме с учетом статуса номера</li> <li>2. Выполнить учет забронированных номеров в автоматизированном режиме.</li> </ol>	6
		Виды бронирования	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработать предложения по процентному соотношению гарантированного и негарантированного бронирования</li> </ol>	4
		Формы бронирования	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнить прием бронирования по телефону</li> <li>2. Выполнить прием бронирования по факсу (электронному письму)</li> <li>3. Выполнить прием бронирования по Интернету</li> <li>4. Выполнить прием личного бронирования</li> </ol>	8
		Бронирование номерного фонда	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомиться с номерным фондом гостиничного предприятия</li> <li>2. Осуществить различные виды размещения в номерах.</li> <li>3. Рассчитать стоимость проживания.</li> </ol>	4
		Ведение телефонных переговоров в части бронирования гостиничных	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вести телефонные переговоры с учетом особенностей ведения телефонных переговоров в рамках гостиничных стандартов</li> </ol>	8

	услуг		
	Отчетная работа		2
		Всего	36
	Итоговая форма контроля дифференцированный зачет		

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ производственной практики	Содержание заданий по виду работы	Кол-во часов
ПК1.1-1.3	Раздел 1. Организация бронирования в гостиничном комплексе	Бронирование дополнительных услуг	1. Выполнение бронирования дополнительных услуг в гостинице: дополнительных услуг по питанию, бытовых услуг, транспортных услуг. 2. Предоставление бизнес услуг. 3. Предоставление оздоровительных и спортивных услуг, услуг для детей и особых категорий гостей и др. 4. Проведение оплаты и расчета дополнительных услуг 4. Подготовка и проведение забронированных потребителем мероприятий в службе питания	16
		Аннуляция бронирования или отдельных гостиничных услуг	1. Ознакомление с договорами 2. Выполнение аннуляции в соответствии с правилами аннуляции услуг и применения штрафных санкций	6
		Бронирование в гостиничном комплексе	1. Ознакомление с архитектурой типовой глобальной компьютерной системы бронирования 2. Ознакомление с информационными системами управления гостиницами 3. Выполнение бронирования в гостиничных системах	12
			Отчетная работа	2
			Всего	36
	Итоговая форма контроля дифференцированный зачет			

**2.2.3. Содержание практики по профессиональному модулю ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей**  
Цели и задачи практики.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и следующими профессиональными компетенциями:

- 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей
- 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
- 2.3. Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг
- 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
- 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
- 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- поиска информации в сети Интернет об услугах гостиницы;
- создания и ведения базы данных гостиницы;
- работы с инструментальными программными средствами в различных службах гостиницы;
- работы со специализированными программными средствами гостиничного комплекса.

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

- выполнять обязанности ночного портье;
- работать с информационными и справочными материалами;
- работать с инструментальными программными средствами;
- рассчитывать стоимость предоставляемых гостиничных услуг;
- работать со специализированными программными средствами автоматизации управления гостиницами.

**знать:**

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- инструментальное программное обеспечение для расчёта гостиничных услуг;
- специализированное программное обеспечение для автоматизации гостиничных услуг.

<b>Коды ПК</b>	<b>Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)</b>	<b>Виды работ учебной практики</b>	<b>Содержание заданий по виду работ</b>	<b>Кол-во часов</b>
ПК 2.1-2.6	Раздел 1. Организация и технология приема, размещения и выписки гостей	Выполнение процедуры регистрации гостей	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление со службами приема и размещения в разных отелях.</li> <li>2. Ознакомление с организационной структурой и основными службами гостиничного предприятия</li> <li>3. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> </ol>	6



		Оформление счетов гостей за проживание	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги</li> <li>2. Оформление и подготовка счета гостя</li> </ol>	4
		Проведение расчета с гостями	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с видами отчетной документации и порядком возврата денежных сумм гостям</li> <li>2. Расчет стоимости предоставляемых гостиничных услуг</li> <li>3. Произведение расчета гостя</li> </ol>	4
		Работа с документацией	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение должностных обязанностей сотрудников службы приема и размещения</li> <li>2. Изучение правил приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей</li> <li>3. Изучение стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей</li> </ol>	4
	Раздел 2. Автоматизация управления гостиничным комплексом	Работа со специализированными программными средствами автоматизации управления гостиницами	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с инструментальными программными средствами в различных службах гостиницы и специализированными программными средствами автоматизации гостиничного комплекса</li> <li>2. Создание и ведение базы данных гостиницы</li> <li>3. Составление и обработка необходимой документации при создании профайла гостя, компании</li> </ol>	16
		Отчетная работа		2
			Всего	36
			Итоговая форма контроля дифференцированный зачет	

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из	Виды работ производственной	Содержание заданий по виду работы	Кол-во часов
---------	------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	--------------

	программы ПМ)	практики		
ПК 2.1.- 2.6	Раздел 1. Организация и технология приема, размещения и выписки гостей	Приём, регистрация и размещение гостей.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка рабочего места службы приема и размещения</li> <li>2. Регистрация и размещение российских гостей</li> <li>3. Регистрация иностранных гостей</li> <li>4. Регистрация туристских групп</li> <li>5. Сопровождение гостя в номер</li> </ol>	34
		Предоставление информации гостям об услугах в гостинице.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Информирование потребителя об услугах гостиницы входящих в стоимость номера</li> <li>2. Информирование о дополнительных услугах</li> <li>3. Уточнение информации об услугах, заказанных гостем</li> </ol>	
		Подготовка счетов и организации отъезда гостей.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с видами расчета с проживающими гостями и порядком возврата денежных сумм гостям</li> <li>2. Организация отъезда гостей и подготовка счета</li> <li>3. Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</li> </ol>	
		Проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение основных функций службы ночного портье, правил выполнения ночного аудита и передачи дел по окончании смены</li> </ol>	
	Раздел 2. Автоматизация управления гостиничным комплексом	Работа со специализированными программными средствами автоматизации	<p>Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения при размещении и выписке гостя</p> <p>Проведение операций с услугами гостя</p> <p>Осуществление ночного аудита</p> <p>Поиск информации по заданным критериям</p>	

		управления гостиницами		
			Отчетная работа	2
			Всего	36
			Итоговая форма контроля дифференцированный зачет	

### 2.2.5.Содержание практики по профессиональному модулю ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

#### Цели и задачи практики.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и следующими профессиональными компетенциями:

- 3.1.Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений
- 3.2.Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
- 3.3. Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы
- 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

обучающийся должен:

#### **иметь практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учёту оборудования и инвентаря гостиницы;

#### **уметь:**

- организовывать и контролировать работу номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

#### **знать:**

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей, проживающих;
- правила заполнения документации на хранение вещей, проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ учебной практики	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
ПК 3.1-3.4	<b>Раздел 1.</b> Организация обслуживания гостей в процессе проживания	-Ознакомление с порядком организации уборки номеров и требованиями к качеству проведения уборочных работ; - Изучение правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ - Ознакомление с видами «комплиментов»,	-Ознакомиться с порядком организации уборки номеров и требованиями к качеству проведения уборочных работ; - Изучить правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; - Ознакомиться с видами «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядком их оказания; - Ознакомиться с порядком и процедурой отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; - Ознакомиться с порядком возмещения ущерба при порче личных	34

		<p>персональных и дополнительных услуг и порядком их оказания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с порядком и процедурой отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;</li> <li>- Ознакомление с порядком возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</li> <li>- Изучение правил проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</li> <li>- Изучение правил сервировки столов, приёмов подачи доставки и раздачи готовых блюд и напитков с учетом особенностей обслуживания room-service</li> <li>- Заполнение актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</li> <li>- Заполнение актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;</li> <li>- Изучение правил поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</li> <li>- Изучение правил организации хранения ценностей, проживающих и заполнения соответствующей документации.</li> </ul>	<p>вещей проживающих;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Изучить правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</li> <li>- Изучить правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков;</li> <li>- Ознакомиться с особенностями обслуживания room-service;</li> <li>- Изучить правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;</li> <li>- Заполнить акты на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</li> <li>- Заполнить акты при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</li> <li>- Изучить правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</li> <li>- Ознакомиться с правилами обращения с магнитными ключами;</li> <li>- правила организации хранения ценностей, проживающих;</li> <li>- Изучить правила заполнения документации на хранение вещей, проживающих в гостинице</li> </ul>	
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	Отчетная работа		2
		Всего	36
	Итоговая форма контроля дифференцированный зачет		

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ производственной практики	Содержание заданий по виду работы	Кол-во часов
ПК3.1-3.4	<b>Раздел 1.</b> Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Осуществление взаимодействия с персоналом хозяйственной службы	- определить статус номеров; - выдать задание горничной по уборке номеров на текущий день; - распределить номера для уборки; - проверить качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	70
		Осуществление взаимодействия с техническими службами и службами ЧС	- принять заявку от гостя и передать в соответствующую службу; - информировать гостя о технических авариях; - перевести гостя в другой номер с соответствующим оформлением документов; - вызывает техническую службу для устранения неполадок или связывается со службами ЧС	
		Организация оказания дополнительных услуг	-принять заявку на дополнительные услуги по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания -забронировать дополнительные услуги (стол в ресторане, билеты на спектакли и т.п.)	
		Предоставление завтраков гостям  Предоставление гостям услуги room-	- подготовить необходимое количество посуды, инвентаря, еды; - проверить чистоту, целостность посуды, инвентаря, срок годности и внешний вид еды; - подготовить еду к подаче порционно или для шведского стола (нарезать, разложить по тарелкам и т.д.), засервировать стол на завтрак, подать еду	

	service	порционно или на линию раздачи, сформировать «ланч-боксы» или «сухой паек» (при необходимости) с соблюдением санитарных правил и норм -принять заказ на доставку завтрака в номер и осуществить его доставку (при необходимости) -комплектовать сервировочную тележку room-service -собрать использованную посуду, -составить счёт за обслуживание	
	Обеспечение хранения ценностей	-информировать об имеющихся способах хранения ценных вещей; - оформить документацию о хранении ценных вещей;	
	Осуществление контроля соблюдения правил безопасности	- информировать внутреннюю службу охраны или внешние службы в случае ЧС - обеспечить помощь в экстренных случаях (вызов врача, юриста, нотариуса); - соблюдать правила по охране труда на рабочем месте	
	Ведение учетной документации оборудования и инвентаря гостиницы	-провести инвентаризацию оборудования гостиницы и заполнить инвентаризационные ведомости -составить акты на списание инвентаря и оборудование	
		Отчетная работа	2
		Всего	72
		Итоговая форма контроля дифференцированный зачет	

### 2.2.7.Содержание практики по профессиональному модулю ПМ.04. Продажи гостиничного продукта

#### Цели и задачи практики.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и следующими профессиональными компетенциями:

- 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги
- 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт
- 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
- 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга
- 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований

обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта в организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;
- участия в маркетинговых исследованиях;

**уметь:**

- 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;
- осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;
- разрабатывать анкеты и опросные листы;
- составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;

**знать:**

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на её формирование, систему скидок и надбавок;



- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;
- маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, тапы и правила проведения;
- источники и критерии отбора маркетинговой информации;
- правила составления анкет и опросных листов.

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ учебной практики	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
ПК 4.1-4.5	Раздел 1. Организация продаж гостиничного продукта	Знакомство с работой сотрудников службы продажи и маркетинга (отделом продаж)	Ознакомление с работой сотрудников службы продажи и маркетинга (отделом продаж)	4
		Выявление и проведение анализа спроса на гостиничные услуги	Проведение анализа спроса на гостиничные услуги	4
		Проведение анализа особенностей поведения потребителей гостиничных услуг	Проведение анализа особенностей поведения потребителей гостиничных услуг	4
		Проведение анализа информации о рынке предложений гостиничных продуктов	Проведение анализа информации о рынке предложений гостиничных продуктов	4
		Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков	Создание базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков	4
		Выявление конкурентов гостиничного предприятия	Выявление конкурентов гостиничного предприятия	4
		Определение характеристик гостиничного продукта и его оптимальной номенклатуры	Определение характеристик гостиничного продукта и его оптимальной номенклатуры	4
		Выявление каналов сбыта	Выявление каналов сбыта гостиничного предприятия	4

	гостиничного предприятия		
	Определение стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания	Определение стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания	2
	Отчетная работа		2
		Всего	36
	Итоговая форма контроля дифференцированный зачет		

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ производственной практики	Содержание заданий по виду работы	Кол-во часов
ПК4.1-4.5	<b>Раздел 1.</b> Организация продаж гостиничного продукта	Проведение анализа эффективности используемых в гостинице рекламных средств и текстов	Проведение анализа эффективности используемых в гостинице рекламных средств и текстов	8
		Проведение анализа ценовой политики гостиницы и её конкурентов	Проведение анализа ценовой политики гостиницы и её конкурентов	16
		Самостоятельно выявить параметры сегментации целевого рынка	Самостоятельно выявлять параметры сегментации целевого рынка	8
		Самостоятельно провести анализ возможности освоения новых сегментов рынка	Самостоятельное проведение анализа возможностей освоения новых сегментов рынка	16
		Самостоятельно провести оценку	Самостоятельное проведение оценки эффективности сбытовой политики	16

		эффективности сбытовой политики		
		Самостоятельно определить конъюнктуру рынка гостиничных услуг	Самостоятельное определение конъюнктуры рынка гостиничных услуг	12
		Самостоятельно провести оценку конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта	Самостоятельное проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта	12
		Самостоятельно провести оценку качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству	Самостоятельное проведение оценки качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству	20
		Самостоятельно осуществить формирование комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия	Самостоятельное осуществление формирования комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия	16
		Самостоятельно составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия	Самостоятельное составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия	18
			Отчетная работа	2

			Всего	144
			Итоговая форма контроля дифференцированный зачет	

### 2.2.9.Содержание практики по профессиональному модулю ПМ.05. Управление персоналом

#### Цели и задачи практики.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и следующими профессиональными компетенциями:

- 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации
- 5.2. Разрабатывать и оформлять кадровую документацию гостиницы на основе типовой
- 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников
- 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы
- 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы

обучающийся должен:

#### **иметь практический опыт:**

- подбора и расстановки персонала;
- оформления и разработки кадровой документации;
- разработки и проведения мероприятий по адаптации новых сотрудников;
- организации повышения квалификации и обучения персонала;
- оценки профессиональной компетентности работников гостиницы;

#### **уметь:**

- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;
- осуществлять подбор персонала;
- оформлять необходимую кадровую документацию;
- интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
- выбирать программу обучения, повышения квалификации;
- разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала;

#### **знать:**

- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
- методику определения потребности в трудовых ресурсах;
- источники и способы привлечения персонала;
- методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;

- критерии оценки кандидатов;
- правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;
- производственные стандарты работы различных служб гостиницы;
- содержание процесса адаптации в гостинице;
- роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
- основные формы обучения в гостинице;
- особенности работы с кадровым резервом гостиницы;
- понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;
- виды карьерных помещений в гостинице.

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ учебной практики	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
ПК 5.1-5.5	Раздел 1. Управление персоналом	Составление объявления о требуемой вакансии	Составление объявления о требуемой вакансии	16
		Поиск кандидатов с использованием интернет сайтов	Поиск кандидатов с использованием интернет сайтов	16
		Составление приказов по кадрам	Составление приказов по кадрам	12
		Заполнение образца трудовой книжки	Заполнение образца трудовой книжки	8
		Составление и оформление рекомендательных писем	Составление и оформление рекомендательных писем	
		Заполнение трудовых договоров разных видов	Заполнение трудовых договоров разных видов	18
		Составление тренинга для вновь принятых на работу	Составление тренинга для вновь принятых на работу	
		Отчетная работа		2
			Всего	72
	Итоговая форма контроля дифференцированный зачет			

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ производственной практики	Содержание заданий по виду работы	Кол-во часов
ПК5.1-5.5	<b>Раздел 1.</b> Управление персоналом	оформление приказов по кадрам	оформление приказов по кадрам	16
		оформление личных карточек сотрудников	оформление личных карточек сотрудников	16
		проведение тренингов для сотрудников и анализ результатов	проведение тренингов для сотрудников и анализ результатов	16
		подготовка документов к аттестации сотрудников	подготовка документов к аттестации сотрудников	22
			Отчетная работа	2
			Всего	72
		Итоговая форма контроля дифференцированный зачет		

### 2.2.11.Содержание практики по профессиональному модулю ПМ.06. Администратор гостиницы (дома отдыха)

#### Цели и задачи практики.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и следующими профессиональными компетенциями:

- 6.1. Принимать участие в укомплектовании администраторами гостиницы (дома отдыха)
- 6.2.Принимать заказы на бронирование от потребителей;
- 6.3.консультировать и оформлять заявки на предоставление дополнительных оздоровительных услуг;
- 6.4.регистрировать гостей, производить расчеты с проживающими.

#### **иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;

- консультирования и оформления заявок на предоставление дополнительных оздоровительных услуг;
- регистрирование гостей, проведение расчетов с проживающими;

**уметь:**

- организовать рабочее место администратора;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- консультировать потребителей о предоставляемых дополнительных оздоровительных услугах;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема и обеспечения бронирования проживания и дополнительных услуг;

**знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- специфику предоставления услуг гостиницами, домами отдыха, санаториями и пансионатами;
- организацию службы бронирования, регистрации и размещения в домах отдыха и санаториях;
- правила предоставления гостиничных услуг;
- спектр оздоровительных услуг, предоставляемых домами отдыха и санаториями;

<b>Коды ПК</b>	<b>Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)</b>	<b>Виды работ учебной практики</b>	<b>Содержание заданий по виду работ</b>	<b>Кол-во часов</b>
ПК 6.1- ПК 6.3	<b>Раздел 1.</b> Рекреационные ресурсы домов отдыха, пансионатов и санаториев	Организация рабочего места администратора	Организация рабочего места администратора	16
		Оформлением и составлением различных видов заявок и бланков	Оформление и составление различных видов заявок и бланков	16
		Ведение учета и хранения отчетных данных	Ведение учета и хранения отчетных данных	

		Прием заказов на бронирование от потребителей	Прием заказов на бронирование от потребителей	
ПК 6.1- ПК 6.3	<b>Раздел 2</b> Организация дополнительных оздоровительных услуг в домах отдыха и пансионатах	Консультирование потребителей о предоставляемых дополнительных оздоровительных услугах	Консультирование потребителей о предоставляемых дополнительных оздоровительных услугах	12
		Изучение дополнительных оздоровительных услуг в домах отдыха и пансионатах	Изучение дополнительных оздоровительных услуг в домах отдыха и пансионатах	8
ПК 6.1- ПК 6.3	<b>Раздел 3</b> Технологии службы бронирования, регистрации и размещения в домах отдыха, пансионатах и санаториях	Знакомство с организацией службы бронирования, регистрации и размещения в домах отдыха и санаториях	Знакомство с организацией службы бронирования, регистрации и размещения в домах отдыха и санаториях	18
		Изучение правил предоставления гостиничных услуг	Изучение правил предоставления гостиничных услуг	
		Регистрирование гостей, проведение расчетов с проживающими	Регистрирование гостей, проведение расчетов с проживающими	
		Отчетная работа		2
			Всего	72
		Итоговая форма контроля дифференцированный зачет		



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению-учебной и производственной практики**

Реализация программы *учебной практики* предполагает наличие учебных лабораторий по гостиничному сервису

Технические средства обучения:

- факсы,
- ксероксы,
- компьютеры
- программное обеспечение
- мини АТС
- телефоны
- информационные материалы
- интернет ресурсы

*Производственную практику* рекомендуется проводить рассредоточено, на рабочих местах предприятий гостиничной индустрии. Реализация программы производственной практики предполагает наличие у образовательного учреждения договоров с базовыми предприятиями.

#### **3.2. Информационное обеспечение организации и проведения учебной и производственной практики**

Перечень нормативной документации и методических рекомендаций

- 1.Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис
- 2.Учебный план по специальности.
3. Программы практик
- 3.Положение об учебной и производственной (профессиональной) практике студентов (курсантов), осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования (приказ Минобрнауки России от 26.11.2009г. №673)
- 4.Методические рекомендации по планированию и организации учебной и производственной практики, по оценочным материалам в условиях действия Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, разработанные образовательным учреждением.
5. Перечень учебно-производственных работ
- 6.Единый тарифно-квалификационный справочник работ и рабочих профессий

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
2. «Система классификации гостиниц и других средств размещения», утв. приказом Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г.

3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.)
4. Бражников В.И., Долгий В.В., Шалаевский А.А. Информатика и Информационные технологии. Электронное учебное пособие – СПб: Петровский колледж, 2009.
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания – М.; изд.Академия, 2011, 208 с.

#### **3.4. Общие требования к организации практики**

Освоению программы практики должно предшествовать, или идти параллельно, изучение общепрофессиональных дисциплин и МДК соответствующего профиля.

#### **3.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по всем видам практик: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля и специальности.