



**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Казанский инновационный университет  
имени В.Г. Тимирязева (ИЭУП)»  
КОЛЛЕДЖ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор НЧФ КИУ**

**Т.Н. Чернышева**

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

**программы подготовки специалистов среднего звена по специальности**

**43.02.11 Гостиничный сервис**

(на базе основного общего образования)

Квалификация выпускника – менеджер

Набережные Челны, 2020

Программа составлена в соответствии с:

- Приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 № 475 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 "Гостиничный сервис".
- Приказом Министерства образования и науки РФ от 18 апреля 2013 г. № 291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования»;
- Положение о практике студентов ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет (ИЭУП)», осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена.

Программа рассмотрена и обсуждена на заседании кафедры менеджмента.

Протокол заседания № 8 от «27» марта 2020 г.

Зав. кафедрой, к.г.н., доцент

/ Т.Н. Чернышева/

руководитель ООП

**Утверждаю**

Начальник отдела управления персоналом ООО «Гостиничный комплекс «Татарстан»



Красникова Е.А.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) .....	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) .....	12
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) .....	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) .....	24

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

## **1.1. Область применения программы**

Программа производственной практики (по профилю специальности) является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации менеджер и основных видов профессиональной деятельности.

## **1.2. Область профессиональной деятельности выпускников**

Область профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения

## **1.3. Объектами профессиональной деятельности выпускников являются**

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;
- процесс предоставления услуг;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- первичные трудовые коллективы.

## **1.4. Цель производственной практики (по профилю специальности)**

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ППСЗ по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

## **1.5. Планируемые результаты производственной практики (по профилю специальности)**

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся должен освоить профессиональные компетенции, а также сформировать общие компетенции:

<b>ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг</b>		
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приема заказов на бронирование от потребителей;</li> <li>– выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;</li> <li>– информирования потребителя о бронировании;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать рабочее место службы бронирования;</li> <li>– оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;</li> <li>– вести учет и хранение отчетных данных;</li> <li>– владеть технологией ведения телефонных переговоров;</li> <li>– аннулировать бронирование;</li> <li>– консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>– осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</li> <li>– использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;</li> <li>– организацию службы бронирования; виды и способы бронирования;</li> <li>– виды заявок по бронированию и действия по ним;</li> <li>– последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;</li> <li>– состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;</li> <li>– правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;</li> <li>– особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;</li> <li>– правила аннулирования бронирования;</li> <li>– правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;</li> <li>– состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</li> </ul>
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.	
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.	
<b>ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей</b>		
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приема, регистрации и размещения гостей;</li> <li>– предоставления информации гостям об услугах в</li> </ul>
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о	

	гостиничных услугах.	гостинице;
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных.	– участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; – контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	– подготовки счетов и организации отъезда гостей; – проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены; <b>уметь:</b>
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	– организовывать рабочее место службы приема и размещения; – регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	– 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; <b>знать:</b> – 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

		<p>правила выполнения ночного аудита;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li>– правила работы с информационной базой данных гостиницы.</li> </ul>
<b>ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</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.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;</li> <li>– предоставления услуги питания в номерах;</li> <li>– оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> </ul>
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</li> <li>– 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;</li> </ul>
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</li> </ul>
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;</li> <li>– осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;</li> <li>– проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</li> <li>– составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</li> <li>– предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</li> <li>– 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;</li> <li>– виды «комплиментов», персональных и</li> </ul>

		<p>дополнительных услуг и порядок их оказания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;</li> <li>– принципы и технологии организации досуга и отдыха;</li> <li>– порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</li> <li>– правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</li> <li>– правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;</li> <li>– особенности обслуживания room-service; правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;</li> <li>– правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</li> <li>– правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</li> <li>– правила обращения с магнитными ключами;</li> <li>– правила организации хранения ценностей проживающих;</li> <li>– правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</li> <li>– правила заполнения актов при возмещении ущерба в порче личных вещей гостей.</li> </ul>
<b>ПМ.04 Продажи гостиничного продукта</b>		
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающий должен:</p> <p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;</li> <li>– разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>– выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;</li> <li>– участие в разработке комплекса маркетинга;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;</li> <li>– проводить сегментацию рынка;</li> <li>– разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;</li> <li>– оценивать эффективность сбытовой политики;</li> <li>– выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;</li> <li>– формулировать содержание рекламных материалов;</li> <li>– собирать и анализировать информацию о ценах;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p>
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.	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;</li> <li>– гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;</li> <li>– особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;</li> <li>– потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;</li> <li>– методы изучения и анализа предпочтений потребителя;</li> <li>– потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;</li> <li>– последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;</li> <li>– формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</li> <li>– особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>– специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;</li> <li>– специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.</li> </ul>
<b>ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</b>		
ВРП 5.1	Выполнять все виды уборочных работ с соблюдением технологии уборки.	В результате изучения профессионального модуля обучающий должен: <b>иметь практический опыт:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планирования текущей работы согласно выданной разнарядке;</li> </ul>
ВРП 5.2	Оформлять документацию и вести учет хозяйственного инвентаря и материалов по текущей уборке номерного фонда и зон общего пользования гостиничного предприятия.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведения генеральной уборки номера и мест общего пользования;</li> <li>– проведения экспресс уборки в гостиничном номере;</li> <li>– проведения текущей уборки в гостиничном номере;</li> <li>– осуществления вечерней подготовки номера;</li> <li>– организации уборочных работ в санитарных узлах номера и общественных помещений;</li> <li>– проведения мероприятия по сохранности гостиничной мебели при выполнении уборочных работ;</li> </ul>
ВРП 5.3	Соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществления закупки, хранения, инвентарного контроля и правильного применения чистящих, моющих, дезинфицирующих средств;</li> <li>– соблюдения техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ;</li> <li>– комплектования рабочей тележки горничной.</li> </ul>

ВРП 5.4	Комплектовать тележку для текущей уборки номерного фонда.	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> <li>– организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, бытовых услуг;</li> <li>– контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</li> <li>– проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</li> <li>– организовывать и контролировать уборочные работы согласно правилам и нормам охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;</li> <li>– организовывать и контролировать уборочные работы согласно правилам и нормам охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;</li> <li>– соблюдать противопожарную защиту при выполнении уборочных работ;</li> <li>– оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</li> </ul>
------------	---	---

### Общие компетенции

Код	Наименование
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы решения 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, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы производственной практики (по профилю специальности) и формы контроля:**

Итоговой формой контроля и оценки производственной практики (по профилю специальности) является комплексный дифференцированный зачет.

<b>Наименование профессионального модуля – вида профессиональной деятельности</b>	<b>Форма контроля</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Количество недель</b>
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг	Дифференцированный зачет	72	2
ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей	Дифференцированный зачет	72	2
ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Дифференцированный зачет	72	2
ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта	Дифференцированный зачет	36	1
ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Дифференцированный зачет	108	3
<b>ИТОГО</b>		<b>360</b>	<b>9</b>

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

код ПК	Производственная практика (по профилю специальности)					
	Наименование ПК	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	Формат практики (распределено/концентрированно) с указанием базы практики	Уровень освоения	Показатели освоения ПК
1	2	3	4	5	6	7
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Осуществлять прием и оформление принятого заказа от потребителя. Ведение учета и хранения отчетных данных. Демонстрация навыков ведения телефонных переговоров.		<i>концентрированно</i> <i>Гостиницы, туристские комплексы и другие средства размещения</i>	3	Своевременный прием заказа от потребителя в соответствии с требованиями. Оформление и объяснение принятого заказа от потребителя. Ведение телефонных переговоров.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.	Заполнение документов (бланков) по бронированию			3	Оформление документации (бланков) по бронированию в соответствии с правилами.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.	Использование различных способов доведения информации о бронировании			2	Применять различные способы доведения информации до потребителя о бронировании.
<b>Итого</b>			<b>72</b>			
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Осуществление организации приема, регистрации и размещения гостей.	12		2, 3	Точное и своевременное выполнение работы по приему, регистрации и размещению гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Предоставление информации гостю о гостиничных услугах	12		2, 3	Свободное владение информацией о гостиничных услугах. Умение предоставить информацию гостям об основных и дополнительных услугах в гостинице.

ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Составление договоров об оказании гостиничных услуг.	12			2, 3	Объяснение порядка составления договоров об оказании гостиничных услуг. Заполнение обязательных реквизитов в договорах об оказании гостиничных услуг в соответствии с требованиями.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Проводить контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	12			2, 3	Своевременное и поэтапное выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Осуществлять подготовку счетов и организацию отъезда гостей.	12			2, 3	Правильное осуществление расчетов оплаты за проживание и дополнительные услуги. Подобное объяснение процедуры выписки гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Проводить ночной аудит и процесс передачи дел по окончании смены.	12			2	Организация ночного аудита в соответствии с правилами его проведения. Оформление процесса передачи дел по окончании смены ночного аудитора.
<b>Итого</b>			<b>72</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.	Координировать работу персонала хозяйственной службы при предоставлении услуг проживания, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений.	18			2, 3	Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Организация оказания услуг размещения и дополнительных услуг.

ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах. Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов. Приобретение умений осуществления различных приемов подачи блюд и напитков, сбора использованной посуды, составление счета за обслуживание.	18			2, 3	Организация работы по предоставлению услуги питания в номерах. Оказание услуг питания в номерах. Комплектация сервировочной тележки. Сервировка столов. Подача блюд и напитков. Сбор использованной посуды. Составление счета за обслуживание.
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости. Составлять акты на списание инвентаря и оборудования.	18			2, 3	Проведение инвентаризации сохранности оборудования и инвентаря гостиницы. Заполнение инвентаризационных ведомостей. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. Заполнение документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	18			2, 3	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки). Правильный порядок приема ценных вещей на хранение. Заполнение необходимой документации при приеме личных вещей гостей на хранение.
<b>Итого</b>			<b>72</b>				
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Поиск маркетинговой информации. Выявление спроса на	8			3	Составление анкеты. Проведение анкетирования или опроса. Составление плана объемов продаж.

		гостиничные услуги. Изучение различных каналов поступления заявок на гостиничные услуги. Проведение опроса и наблюдения как методов получения первичной информации.				Анализ каналов сбыта гостиничного продукта.
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.	Управление ассортиментом гостиницы. Проведение сегментации рынка гостиничных услуг. Выбор целевой аудитории. Рекомендации по разработке рекламных материалов.	8		2	Составление номенклатурной карты гостиницы. Интерпретация результатов сегментирования рынка в соответствии с целевой аудиторией гостиницы. Разработка рекламных материалов.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Проведение сравнительного анализа конкурентоспособности гостиницы. Применение технических средств для осуществления обратной связи с потребителями гостиничных услуг.	8		3	Составление стратегического профиля конкурентов. Представление оценки конкурентоспособности гостиницы. Анализ отзывов потребителей из разных источников.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Разработка гостиничного продукта. Оценка методов ценообразования. Оценка каналов сбыта. Разработка комплекса маркетинга.	8		2,3	Анализ гостиничного продукта. Составление сметы, калькуляции, прайс-листа. Проектирование каналов сбыта. Составление плана и бюджета маркетинга.
<b>Итого</b>			<b>36</b>			
ВРП 5.1.	Выполнять все виды уборочных работ с соблюдением технологии уборки.	Подбор и комплектация средств уборки помещений: ассортимента и характеристик моющих и чистящих средств;	12			Оценка роли, значение, характеристики и технологии работы административно-хозяйственной службы гостиницы. Анализ и сравнение должностных

		<p>инвентаря и оборудования; белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.</p> <p>Отбор материалов для гостей; возобновления материалов для гостей.</p> <p>Применения специального оборудования для уборки.</p> <p>Применение навыков повседневной уборки номеров, ванных комнат и ее оборудования, уборки освободившегося номера и уборку заселенного номера; уборки в номерах, занятых VIP-гостями; дополнительной уборки номеров по просьбе клиента; экспресс-уборки в номерах, занятых VIP-клиентами; генеральной уборки номера, выборочной проверки, нестандартной уборки; уборки помещений общего пользования и административных помещений; вечернего сервиса как одного из видов промежуточной уборки номеров.</p> <p>Применение навыков заправки постели, сортировки чистого и грязного белья.</p> <p>Применение навыков уведомления гостя об уборке номеров.</p> <p>Применение навыков</p>	12			<p>обязанностей, схем и графиков выхода на работу поэтажного персонала, горничных всех смен, уборщиц служебных помещений.</p> <p>Сравнение форм, методов, средств организации контроля за соблюдением персоналом требований к технологии и стандартам и качеству работы административно-хозяйственной службы гостиницы.</p> <p>Оценка требований к внешнему виду и культуре поведения горничных.</p> <p>Подбора и комплектации средств уборки помещений: ассортимента и характеристик моющих и чистящих средств; инвентаря и оборудования; белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.</p> <p>Проведение всех видов уборочных работ различных типов помещений.</p> <p>Правильный подбор средств для уборки помещений.</p> <p>Правильный отбор возобновляемых материалов для гостей.</p>
		<p>Применение навыков</p>	12			

		приведения в порядок вещей клиентов.	8			
ВРП 5.2.	Оформлять документацию и вести учет хозяйственного инвентаря и материалов по текущей уборке номерного фонда и зон общего пользования гостиничного предприятия.	Заполнение журналов: о неисправностях, движения инвентаря, переворачивания матрасов; оформления бланка-наряда работника хозяйственной службы; журнала регистрации и хранения оставленных и забытых гостями вещей.	6		2, 3	Правильное заполнение журнала о неисправностях, движения инвентаря. Правильное заполнение журнала переворачивания матрасов. Правильное оформление бланка-наряда работника хозяйственной службы. Правильное заполнение журнала регистрации и хранения оставленных и забытых гостями вещей. Своевременное внесение записей о незавершенной работе; особых пожеланий; ожидаемых поздних заселений и отъездов; передачи срочных и важных сообщений; приемами фиксирования особых происшествий или проблем. Объективное пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы.
		Внесения записей о незавершенной работе; особых пожеланий; ожидаемых поздних заселений и отъездов; передачи срочных и важных сообщений; приемами фиксирования особых происшествий или проблем. Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы.	6			
ВРП 5.3.	Соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.	Оценка уровня соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, использования моющих средств, инвентаря и оборудования при приемке номера, гигиены и охрана труда.	12		2, 3	Неукоснительное соблюдение техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, использования моющих средств, инвентаря и оборудования при приемке номера, гигиены и охрана труда. Своевременная проверка рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера. Соблюдение мер безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты.
		Проверка рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера. Оценка уровня соблюдения мер	6			

		безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты.	6			
ВРП 5.4.	Комплектовать тележку для текущей уборки номерного фонда.	Комплектация тележки горничной, приемов использования тележки, методов ее загрузки. Оценка качества завершения уборки: разгрузки, уборки и хранения тележки; передачи дежурства в конце смены. Оценка качества раскладки чистого белья на полки для хранения; процедур хранения инвентаря для уборки; содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки; уборки служебных помещений.	6  6  6		2, 3	Правильная комплектация тележки на всех уровнях. Своевременное завершение уборки. Правильная раскладка чистого белья. Правильное оповещение о номерах, готовых к заселению и обслуживанию. Правильный подбор и комплектация средств уборки помещений: ассортимента и характеристик моющих и чистящих средств; инвентаря и оборудования; белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.
<b>Итого</b>			<b>108</b>			
<b>Всего</b>			<b>558</b>			

Для характеристики уровня освоения вида работ используются следующие обозначения:

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:**

- положение о практике обучающихся, осваивающих ППСЗ среднего профессионального образования;
- программа производственной практики;
- бланк дневника прохождения производственной практики (по профилю специальности);
- бланк аттестационного листа и характеристики профессиональной деятельности по соответствующему профессиональному модулю;
- график проведения практики.

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

Реализация программы производственной (по профилю специальности) практики осуществляется в гостиничных предприятиях, используется материально-техническое обеспечение организации.

Технические средства предприятия:

- компьютер, принтер, сканер, калькуляторы;
- документация, необходимой для проведения производственной практики (по профилю специальности):
- программа производственной практики (по профилю специальности);
- бланк дневника прохождения производственной практики (по профилю специальности);
- бланк аттестационного листа и характеристики профессиональной деятельности по соответствующему профессиональному модулю;
- график проведения практики.

Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

специализированная учебная мебель. ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование; доска; компьютер или ноутбук.

Программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows Windows 10 – 64 bit Win 10 Pro SNGL Upgrd OLV NL Each Acdmc AP (Счет-фактура № 243 29.03.2019 MS Windows Vista Starter MS Open License: 65820811ZZE 1108 № 45829639 26.08.2009)
2. Офисный пакет приложений MS Office 2013 standart (Акт на передачу прав № 75 05.03.2015)
3. Антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security 10 (Номер лицензии 24C4-190416-102107-000-726 до 25.04.2021)

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг.**

##### **Основная литература:**

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник / М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2018. – 240 с.

2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступ: <https://urait.ru/bcode/433891>

##### **Дополнительная литература:**

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520>.

2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

3. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 207 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=153806>.

4. Можаяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>.

#### **ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей.**

##### **Основная литература:**

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2018. – 304 с.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433891>.

##### **Дополнительная литература**

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520>.

2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб.

пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с.–  
Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=309432>.

4. Можаяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>.

5. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс] : учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433890>.

### **ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

#### **Основная литература:**

1. Потапова, И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И.И. Потапова. – Москва : Академия, 2019. – 320 с.

2. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс] : учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433890>.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступ: <https://urait.ru/bcode/433891>.

#### **Дополнительная литература:**

1. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

2. Мрыхина, Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник / Е.Б. Мрыхина. – Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. – 417 с. – Режим доступ: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1045715>.

3. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. – Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>.

4. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий [Электронный ресурс]: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина.

– Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 280 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449567>.

#### **ПМ 04. Продажи гостиничного продукта.**

##### **Основная литература:**

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник/ М.А. Ехина. – Москва: Академия, 2018. – 240 с.

2. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 207 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=153806>.

##### **Дополнительная литература:**

1. Баумгартен, Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.В. Баумгартен. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/430798>.

2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с.– Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=334049>.

3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=309432>.

4. Скобкин, С.С. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 197 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/430799>.

#### **ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, профессия 11695 Горничная**

##### **Основная литература:**

1. Потапова, И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И.И. Потапова. – Москва: Академия, 2019. – 320 с.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433890>.

##### **Дополнительная литература:**

1. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. –

Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

2. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=309432>.

3. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий [Электронный ресурс]: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина.

– Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 280 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449567>.

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

Формой отчетности и оценочным материалом обучающегося по производственной практике (по профилю специальности) является составленный отчет, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Отчет включает:

- дневник по производственной практике (по профилю специальности);
- аттестационный лист и характеристика профессиональной деятельности соответствующего профессионального модуля;
- текст отчета по производственной практике (по профилю специальности);
- приложения к отчету по производственной практике (по профилю специальности).

Отчет по производственной практике (по профилю специальности) должен быть подготовлен согласно темам, включенным в содержание практики. Одновременно с учетом специфики базового предприятия руководитель практики от колледжа университета может внести уточнения в содержание отдельных тем.

По результатам защиты отчета выставляется дифференцированный зачет.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
--	--	---

<p>ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– грамотный прием заказ от потребителей на бронирование номеров, койко-мест и дополнительных услуг, реализуемых в гостинице;</li> <li>– соблюдение принципов делового этикета вести телефонные, личностные и on-line переговоры с потребителями;</li> <li>– умение аннулировать ранее оформленные заявки с учетом установленных правил;</li> <li>– правильность оформления бланков подтверждения бронирования и высылать гостям.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка разрабатываемых планов.</p> <p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение последовательности и технологии резервирования номеров-мест согласно положению о службе приема и размещения отеля;</li> <li>– быстрое определение способа и вида бронирования;</li> <li>– точное и грамотное оформление необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ;</li> <li>– ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями;</li> <li>– правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка проведения режимного момента на практике по профессиональному модулю.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– своевременное информирование гостя о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании;</li> <li>– консультирование потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>– выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ;</li> <li>– уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров;</li> <li>– тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;</li> <li>– правильный выбор способов обработки полученной информации от</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>

	гостя.	
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</li> <li>– точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.;</li> <li>– правильность регистрации гостей (VIP-гости, группы, корпоративные гости, иностранные граждане);</li> <li>– точность создания и правильность обработки необходимой документации (загрузка номеров, ожидаемый заезд, выезд, состояние номеров, начисление на счета гостей за дополнительные услуги);</li> <li>– точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест;</li> <li>– правильность и грамотность заполнения анкеты /регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в гостинице;</li> <li>– точность и грамотность ведения учета зарегистрированных гостей;</li> <li>– грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе регистрации и размещения гостей в гостинице.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>– точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>– полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей;</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Экзамен (квалификационный) по</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы;</li> <li>– точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам;</li> <li>– правильность аннулирования заказа на бронирование авиа-, железнодорожных и прочих билетов;</li> <li>– грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе предоставления услуг гостям в гостинице.</li> </ul>	профессиональному модулю.
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>– правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей;</li> <li>– грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе заключения договоров.</li> </ul>	Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору);</li> <li>– точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>– правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов;</li> <li>– правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню;</li> <li>– правильность оформления протокола кассовых операций;</li> <li>– грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.</li> </ul>	Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность и грамотность оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет;</li> <li>– правильность производства расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок;</li> <li>– точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым</li> </ul>	Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на

	<p>операциям;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность возврата денежных сумм гостям;</li> <li>– точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде;</li> <li>– правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных;</li> <li>– правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда;</li> <li>– грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе выписки гостя из гостиницы.</li> </ul>	<p>практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</li> <li>– точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье;</li> <li>– точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей с учетом тарифов оплаты;</li> <li>– правильность переноса расходов на другой счет и разделения балансового счета по просьбе гостя;</li> <li>– точность сверки счетов гостей с отчетами служб гостиницы;</li> <li>– правильность подведения баланса счетов гостей;</li> <li>– точность и грамотность оформления отчетов по задолженностям гостей;</li> <li>– правильность передачи дел по окончании смены.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– скорость организации и контроля работы хозяйственной службы;</li> <li>– точность и достоверность принимаемой и передаваемой информации об услугах отеля;</li> <li>– определение вида уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования согласно нормативной технологии выполнения уборочных работ;</li> <li>– точная последовательность и технология уборочных работ согласно нормативным документам гостиницы;</li> <li>– тактичное поведение сотрудников</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>

	<p>хозяйственной службы в конфликтных ситуациях с потребителями при выполнении своих должностных обязанностей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организация и контроль предоставления персональных и дополнительных услуг (стирка одежды, бизнес услуги, услуги досуга, SPA услуги, туристско–экскурсионных услуг и пр.);</li> <li>– грамотное владение должностными и функциональными обязанностями сотрудника хозяйственного и/или технического подразделения.</li> </ul>	
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организация и выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах;</li> <li>– скорость приема заказа от потребителей;</li> <li>– оформление заказа на room-service согласно внутренним правилам гостиницы;</li> <li>– точность и достоверность принимаемой информации;</li> <li>– консультирование потребителей по выбору блюд и напитков;</li> <li>– тактичное поведение персонала хозяйственной службы в конфликтных ситуациях с потребителями при его информировании;</li> <li>– выбор способов обработки полученной информации от гостя;</li> <li>– знание правил укомплектовки сервисной тележки, сервировки столов, рассадки гостей, оформления счетов согласно нормативной документации;</li> <li>– осуществление различных приемов и методов подачи заказа гостю по отработанным технологиям;</li> <li>– сбор и вынос использованной посуды;</li> <li>– правила безопасности при доставке заказа в номер.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы согласно установленной технологии;</li> <li>– знание типологии документации применяемой хозяйственной службой;</li> <li>– составление актов на списание, замену, возврат инвентаря и</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на</p>

	<p>оборудования гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– уверенное составление и обработка документации согласно правилам оформления аналогичных документов;</li> <li>– точность и грамотность оформления необходимой документации (инвентаризационных ведомостей, актов, заявлений, бланков, карточек).</li> </ul>	<p>практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– уверенное составление и обработка документации;</li> <li>– точность и грамотность оформления необходимой документации (актов, заявлений, бланков, карточек) для хранения личных вещей гостей согласно нормативным документам;</li> <li>– заполнение актов при порче, потери гостями имущества гостиницы;</li> <li>– заполнение актов при порче, потери личных вещей проживающих;</li> <li>– уверенное обращение с магнитными ключами;</li> <li>– скорость и точность поведения при экстремальных ситуациях.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;</li> <li>– анализ спрос на гостиничные услуги;</li> <li>– проведение сегментации рынка;</li> <li>– разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристики и оптимальной номенклатуры услуг.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ и разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>– оценка эффективности сбытовой политики;</li> <li>– оценка комплекса маркетинга;</li> <li>– выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги;</li> <li>– анализ методов изучения и анализа предпочтений потребителей;</li> <li>– анализ потребителей гостиничного продукта, особенностей их поведения.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>

<p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– формулирование предложений по выявлению конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;</li> <li>– выявления состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг;</li> <li>– выявление форм и методов оценки конкурентоспособности гостиничного продукта и организации.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– составление комплекса маркетинга;</li> <li>– участие в разработке гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и оптимальной номенклатуры услуг;</li> <li>– оценка эффективности сбытовой политики;</li> <li>– выбор средств распространения рекламы и определение ее эффективности;</li> <li>– формулировка содержания рекламных материалов;</li> <li>– сбор и анализ информации о ценах;</li> <li>– формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</li> <li>– выявление особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг в гостинице;</li> <li>– выявление специфики ценовой политики гостиницы, факторов, влияющих на ее формирование, систему скидок и надбавок;</li> <li>– выявление специфики рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю.</p>
<p>ВРП 5.1. Выполнять все виды уборочных работ с соблюдением технологии уборки.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– скорость организации и контроля работы горничной;</li> <li>– определение вида уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования;</li> <li>– точная последовательность технологии выполнения уборочных работ;</li> <li>– выбор методов, способов и приемов выполнения уборочных работ.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный) по</p>

		профессиональному модулю.
ВРП 5.2. Оформлять документацию и вести учет хозяйственного инвентаря и материалов по текущей уборке номерного фонда и зон общего пользования гостиничного предприятия.	– точность и достоверность принимаемой и передаваемой информации об услугах отеля; – владение навыками формирования документации по учету хозяйственного инвентаря и материалов; – соблюдение технологии организации учета хозяйственного инвентаря и материалов, необходимых для выполнения уборочных работ.	Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Экзамен (квалификационный)
ВРП 5.3. Соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.	– соблюдение норм и правил охраны труда при выполнении уборочных работ; – соблюдение технологии организации уборочных работ согласно нормам техники безопасности и производственной санитарии; – соблюдение правил противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.	по профессиональному модулю.
ВРП 5.4. Комплектовать тележку для текущей уборки номерного фонда.	– соблюдать правила комплектования рабочей тележки горничной; – отбор моющих и чистящих средств для последующего формирования ими рабочей тележки; – определение необходимого уборочного инвентаря для последующего формирования ими рабочей тележки.	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные компетенции) общие	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Объяснение сущности и социальной значимости выбранной профессии. Проявление интереса к специальной литературе и инновациям в индустрии гостеприимства.	Экспертная оценка в процессе прохождения практики. Защита портфолио: рефлексивный анализ (личный маршрут обучающегося).

<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Организация собственной деятельности, определение методов решения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества. Использование методов, форм и средств организации работы в соответствии с потребностями различных групп потребителей.</p>	<p>Решение ситуационных задач. Экспертная оценка при выполнении работ по производственной практике.</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>Оценка использования применяемых технологий в условиях взаимозависимости структурных подразделений гостиничного предприятия и учетом индивидуальных особенностей различных типов клиентов.</p>	<p>Решение ситуационных задач. Экспертная оценка при выполнении работ по производственной практике.</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>Оценка использования методов, форм и средств поиска, анализа и оценки информации, необходимой для решения профессиональных задач на различных уровнях управления гостиничным предприятием. Оценка соблюдения различных требований, стандартов обслуживания. Формулирование предложений по повышению эффективности работы гостиничного предприятия.</p>	<p>Экспертная оценка в процессе производственной практики. Экспертная оценка в ходе выполнения исследовательской и проектной работы обучающегося.</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Использование информационно-коммуникационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности.</p>	<p>Решение ситуационных задач. Экспертная оценка при выполнении работ по производственной практике.</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Демонстрация умения взаимодействовать с руководством, коллегами, партнерами и потребителями. Эффективное сотрудничество с контактными аудиториями.</p>	<p>Экспертная оценка на практических занятиях, в процессе производственной практики. Экспертная оценка в ходе выполнения исследовательской и проектной работы обучающегося.</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<p>Определение целей, мотивации деятельности членов коллектива, организация и контроль их работы с принятием на себя ответственности за качество работы в соответствии с должностными инструкциями работников гостиничного предприятия.</p>	<p>Решение ситуационных задач. Экспертная оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</p>

<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Самостоятельное формулирование задач профессионального и личного развития, занятие самообразованием, осознанное планирование повышения квалификации.</p>	<p>Экспертная оценка на практических занятиях, в процессе производственной практики. Экспертная оценка в ходе выполнения исследовательской и проектной работы обучающегося.</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Оценка используемых технологий в профессиональной деятельности работников гостиничного бизнеса и источников информации о них.</p>	<p>Решение ситуационных задач. Экспертная оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике.</p>