



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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

Ю.Л. Камашева

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

(на базе среднего общего образования)

Срок получения СПО по ППССЗ –1 г. 10 мес.

Квалификация выпускника – менеджер

Базовая подготовка

Набережные Челны, 2019

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 28 июля 2014 г. № 834 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования»;

– Положение о практике студентов ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет им. В.Г. Тимирязова (ИЭУП)», осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена.

Программа рассмотрена на заседании кафедры менеджмента.

Протокол заседания №5 от «20» марта 2019 г.

Зав. кафедрой, к.геогр.н., доцент,
руководитель ООП

Т.Н.Чернышева

Программа прошла экспертизу и согласована с работодателем:

Утверждаю
Начальник отдела управления
персоналом ООО «Гостиничный
комплекс «Татарстан»
Красникова Е.А.

1650093727

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	12
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	25

I. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной практики является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения 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

- 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. Место практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная практика обучающихся является составной частью ППССЗ, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

1.5. Цели и задачи практики

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими профессиональных компетенций.

1.6. Планируемые результаты учебной практики

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен получить первичные навыки для последующего освоения профессиональных компетенций, соответствующие профессиональным модулям:

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг		
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – приема заказов на бронирование от потребителей; – выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; – информирования потребителя о бронировании; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 гарантирование бронирования различными методами; – использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 гостинице; – состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; – правила заполнения бланков бронирования 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
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.	
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.	

		технологий для обеспечения процесса бронирования.
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей		
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – приема, 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; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных.	
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	

		<ul style="list-style-type: none"> – 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.
ПМ.03 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, уборке номеров и служебных помещений.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	<ul style="list-style-type: none"> – 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;
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> – комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; – осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет 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 при работе с ним; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – правила техники безопасности и противопожарной

		<p>безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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, приемы 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 личных вещей проживающих в гостинице; – правила заполнения актов при возмещении ущерба в порче личных вещей гостей.
ПМ.04 Продажи гостиничного продукта		
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; – разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; – участие в разработке комплекса маркетинга; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;
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"> – собирать и анализировать информацию о ценах; 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 ее формирование, систему скидок и надбавок; – специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		
ВРП 5.1	Выполнять все виды уборочных работ с соблюдением технологии уборки.	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планирования текущей работы согласно выданной разрядке;
ВРП 5.2	Оформлять документацию и вести учет хозяйственного инвентаря и материалов по текущей уборке номерного фонда и зон общего пользования гостиничного	<ul style="list-style-type: none"> – проведения генеральной уборки номера и мест общего пользования; – проведения экспресс уборки в гостиничном номере; – проведения текущей уборки в гостиничном номере; – осуществления вечерней подготовки номера; – организации уборочных работ в санитарных узлах номера и общественных помещений; – проведения мероприятия по сохранности гостиничной мебели при выполнении уборочных работ;
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"> – осуществления закупки, хранения, инвентарного контроля и правильного применения чистящих, моющих, дезинфицирующих средств; – соблюдения техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ; – комплектования рабочей тележки горничной; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров,
ВРП 5.4	Комплектовать	

	тележку для текущей уборки номерного фонда.	служебных помещений и помещений общего пользования; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, бытовых услуг; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – организовывать и контролировать уборочные работы согласно правилам и нормам охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии; – организовывать и контролировать уборочные работы согласно правилам и нормам охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии; – соблюдать противопожарную защиту при выполнении уборочных работ; – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
--	---------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.7. Количество часов на освоение программы учебной практики и формы контроля:

Итоговой формой контроля и оценки учебной практики является комплексный дифференцированный зачет.

Наименование профессионального модуля – вида профессиональной деятельности	Форма контроля	Количество часов	Количество недель
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг	Дифференцированный зачет	36	1
ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей	Дифференцированный зачет	36	1
ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Дифференцированный зачет	36	1
ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта	Дифференцированный зачет	36	1
ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Дифференцированный зачет	36	1
ИТОГО		180	5

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

код ПК	Учебная практика					
	Наименование ПК	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	Формат практик и (распределено/концентрированно) с указанием базы практик и	Уровень освоения	Показатели освоения ПК
1	2	3	4	5	6	7
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Ознакомление с правилами приема и оформления принятого заказа от потребителя. Ознакомление с правилами учета и хранения отчетных данных. Ознакомление с технологией ведения телефонных переговоров.	12	концентрированно Учебная лаборатория	3	Подготовка к приему заказа от потребителя в соответствии с требованиями. Формулировка требований к оформлению и объяснению принятого заказа от потребителя. Формулировка требований к ведению телефонных переговоров.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.	Первичные навыки заполнения документов (бланков) по бронированию. Ознакомление с правилами аннулирования бронирования. Ознакомлением с технологией гарантированного бронирования.	12		3	Формулирование требований к оформлению документации (бланков) по бронированию в соответствии с правилами. Формулировка требований к аннулированию бронирования. Формулировка требований к выполнению гарантированного бронирования.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.	Первичные навыки о способах доведения информации о бронировании	12		2	Формулировка способов доведения информации до потребителя о бронировании.
Итого			36			

ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей	Ознакомление с правилами приема, регистрации и размещения гостей.	6
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Ознакомление с процессом предоставления гостю информации о гостиничных услугах.	6
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных	Первичные навыки составления договоров об оказании гостиничных услуг.	6
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Первичные навыки проверки выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.	6
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Первичные навыки составления расчетов с гостями. Ознакомление с процедурой отъезда и проводов гостей.	6
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Первичные навыки работы ночного аудитора. Ознакомление с организацией передачи дел по окончании смены ночного аудитора.	6
Итого			36

2	Перечисление и объяснение основных процедур приема, регистрации и размещения гостей.
2	Разъяснение правил предоставления гостю информации о гостиничных услугах.
2	Объяснение правил составления договоров об оказании гостиничных услуг. Формулировка обязательных реквизитов при заполнении договоров об оказании гостиничных услуг в соответствии с требованиями.
2	Объяснение порядка выполнения договоров об оказании гостиничных услуг в соответствии с требованиями.
2	Объяснение порядка составления расчетов с гостями. Перечисление и объяснение правил организации отъезда и проводов гостей.
2	Объяснение правил работы ночного аудитора. Разъяснение процедуры передачи дел по окончании смены ночного аудитора в соответствии с требованиями.

ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Ознакомление с особенностями работы хозяйственной службы гостиничного предприятия. Ознакомление с мероприятиями, направленными на организацию и контроль работы персонала хозяйственной службы при предоставлении услуг проживания, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений.	9
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Ознакомление с особенностями обслуживания room-service. Первичные навыки организации и выполнения работы по предоставлению услуги питания в номерах. Формирование умений осуществления различных приемов подачи блюд и напитков, сбора использованной посуды, составления счета за обслуживание.	9

2, 3	Разъяснение особенностей работы хозяйственной службы в гостинице. Перечисление и объяснение мероприятий, направленных на организацию и контроль работы персонала хозяйственной службы при предоставлении услуг проживания, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений.
2, 3	Перечисление и разъяснение особенностей обслуживания room-service. Объяснение порядка организации и выполнения работы по предоставлению услуги питания в номерах. Правильный порядок подачи блюд и напитков, сбора использованной посуды, составления счета за обслуживание.

ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Первичные навыки проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнения инвентаризационных ведомостей. Формирование умений составления актов на списание инвентаря и оборудования	9		2, 3	Правильный порядок проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнения инвентаризационных ведомостей. Правильный порядок составления актов на списание инвентаря и оборудования.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Первичные навыки предоставления услуги хранения ценных вещей для обеспечения безопасности проживающих. Ознакомление с правилами организации хранения ценностей проживающих. Ознакомление с правилами заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	9		2, 3	Правильный порядок предоставления услуги хранения ценных вещей для обеспечения безопасности проживающих. Перечисление и разъяснение правил организации хранения ценностей проживающих. Перечисление и разъяснение правил заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.
Итого			36			
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Ознакомление с формами и видами поиска маркетинговой информации. Первичные навыки выявления спроса на гостиничные услуги. Ознакомление с различными каналами поступления заявок на гостиничные услуги. Первичные навыки проведения опроса и наблюдения как методов получения первичной информации.	9		3	Оценка имеющихся анкет гостиничных предприятий Обоснование специфики проведения анкетирования или опроса Соблюдение алгоритма составления плана объемов продаж Обеспечение информацией о каналах сбыта гостиничного продукта

ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.	Ознакомление с ассортиментом и номенклатурой гостиницы. Первичные навыки проведения сегментации рынка гостиничных услуг. Ознакомление с критериями выбора целевой аудитории. Ознакомление с рекламными материалами гостиничных предприятий.	9
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Проведение анализа конкурентоспособности гостиницы. Применение технических средств для осуществления обратной связи с потребителями гостиничных услуг.	9
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Разработка гостиничного продукта. Оценка методов ценообразования. Оценка каналов сбыта. Разработка комплекса маркетинга.	9
Итого			36
ВРП 5.1.	Выполнять все виды уборочных работ с соблюдением технологии уборки.	Ознакомление с правилами подбора и комплектацией средств уборки помещений: ассортимента и характеристик моющих и чистящих средств; инвентаря и оборудования; белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов,	9

2	Соблюдение алгоритма составления номенклатурной карты гостиницы. Грамотная и корректная интерпретация результатов сегментирования рынка в соответствии с целевой аудиторией гостиницы. Подготовка рекламных материалов.
3	Соблюдение алгоритма составления стратегического профиля конкурентов. Обеспечение информацией о проведении оценки конкурентоспособности гостиницы. Подготовка отзывов потребителей из разных источников
2,3	Сравнение гостиничных продуктов различных категорий гостиниц. Грамотное и корректное составление сметы, калькуляции, прайс-листа. Проектирование каналов сбыта. Грамотное составление плана и бюджета маркетинга.
	Оценка роли, значение, характеристики и технологии работы административно-хозяйственной службы гостиницы. Ознакомление с должностными обязанностями, схемами и графиками выхода на работу поэтажного персонала, горничных всех смен, уборщиц служебных помещений.

		<p>предоставляемых гостям.</p> <p>Ознакомление с правилами отбор материалов для гостей; возобновления материалов для гостей.</p> <p>Ознакомление с правилами применения специального оборудования для уборки.</p> <p>Первичное 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>Первичное применение навыков заправки постели, сортировки чистого и грязного белья.</p> <p>Первичное применение навыков уведомления гостя об уборке номеров.</p> <p>Первичное применение навыков приведения в порядок вещей</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>Ознакомление с требованиями к внешнему виду и культуре поведения горничных.</p> <p>Ознакомление с требованиями 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>Первичные навыки проведения всех видов уборочных работ различных типов помещений.</p> <p>Правильный подбор средств для уборки помещений.</p> <p>Правильный отбор возобновляемых материалов для гостей.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		клиентов.	
ВРП 5.2.	Оформлять документацию и вести учет хозяйственного инвентаря и материалов по текущей уборке номерного фонда и зон общего пользования гостиничного предприятия.	<p>Ознакомление с журналами: о неисправностях, движения инвентаря, переворачивания матрасов; оформления бланка-наряда работника хозяйственной службы; журнала регистрации и хранения оставленных и забытых гостями вещей.</p> <p>Ознакомление с правилами внесения записей о незавершенной работе; особых пожеланий; ожидаемых поздних заселений и отъездов; передачи срочных и важных сообщений; приемами фиксирования особых происшествий или проблем.</p> <p>Ознакомление с правилами пользования оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы.</p>	9
ВРП 5.3.	Соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.	<p>Ознакомление с правилами техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, использованием моющих средств, инвентаря и оборудования при приемке номера, гигиены и охрана труда.</p> <p>Первичные навыки проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера.</p> <p>Ознакомление с мерами</p>	9

2, 3	<p>Формулировка требований заполнения журнала о неисправностях, движения инвентаря.</p> <p>Формулировка требований заполнения журнала переворачивания матрасов.</p> <p>Формулировка требований заполнения бланком-наряда работника хозяйственной служб</p> <p>Формулировка требований заполнения журнала регистрации и хранения оставленных и забытых гостями вещей.</p> <p>Формулировка правил внесения записей о незавершенной работе; особых пожеланий; ожидаемых поздних заселений и отъездов; передачи срочных и важных сообщений; приемами фиксирования особых происшествий или проблем.</p> <p>Формулировка требований пользования оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы.</p>		
2, 3	<p>Неукоснительное соблюдение техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, использования моющих средств, инвентаря и оборудования при приемке номера, гигиены и охрана труда.</p> <p>Своевременная проверка рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера.</p> <p>Соблюдение мер безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов,</p>		

		безопасности и предотвращения потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты.				оставленные без присмотра оборудование и инструменты.
ВРП 5.4.	Комплектовать тележку для текущей уборки номерного фонда.	<p>Ознакомление с правилами комплектации тележки горничной, приемов использования тележки, методов ее загрузки.</p> <p>Первичные навыки оценки качества завершения уборки: разгрузки, уборки и хранения тележки; передачи дежурства в конце смены.</p> <p>Первичные навыки раскладки чистого белья на полки для хранения; процедур хранения инвентаря для уборки; содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки; уборки служебных помещений.</p>	9		2, 3	<p>Правильная комплектация тележки на всех уровнях.</p> <p>Своевременное завершение уборки.</p> <p>Правильная раскладка чистого белья.</p> <p>Правильное оповещение о номерах, готовых к заселению и обслуживанию.</p> <p>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.</p>
Итого			36			
Всего			180			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- положение о практике обучающихся, осваивающих ППССЗ среднего профессионального образования;
- программа учебной практики;
- бланк дневника прохождения учебной практики;
- бланк аттестационного листа и характеристики профессиональной деятельности по соответствующему профессиональному модулю;
- график проведения практики.

3.2. Реализация программы учебной практики

Реализация программы учебной практики осуществляется в гостиничных предприятиях, используется материально-техническое обеспечение организации.

Технические средства предприятия:

- компьютер, принтер, сканер, калькуляторы;
- документация, необходимой для проведения учебной практики:
- программа учебной практики;
- бланк дневника прохождения учебной практики по;
- 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. ОС MS Windows 10 (Azure Dev Tools for Teaching Идентификатор подписчика ICM-175854).
2. MS Office Standard 2007 (Лицензия № 45777601).
3. Антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security 10 (Лицензия № 24C4-190416-102107-000-726).

3.3. 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 доступа: <https://biblio-online.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.znanium.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.znanium.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.znanium.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.znanium.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://biblio-online.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.znanium.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://biblio-online.ru/bocode/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://biblio-online.ru/bcode/43890>.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступ: <https://biblio-online.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://www.biblio-online.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.znaniium.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://biblio-online.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.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=3094322>.

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://biblio-online.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://biblio-online.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://www.biblio-online.ru/bcode/449567>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности и оценочным материалом обучающегося по учебной практике является составленный отчет, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Отчет включает:

- дневник по учебной практике
- аттестационный лист
- характеристику профессиональной деятельности
- текст отчета по учебной практике
- приложения к отчету по учебной практике.

Отчет по учебной практике 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.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<ul style="list-style-type: none">– знает правила приема заказ от потребителей на бронирование номеров, койко-мест и дополнительных услуг, реализуемых в гостинице;– знает принципы делового этикета вести телефонные, личностные и on-line переговоры с потребителями;– умеет аннулировать ранее оформленные заявки с учетом установленных правил;– умеет оформить бланки подтверждения бронирования и высылать	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Защита отчета по практике.</p>

<p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – изучает последовательность и технологии резервирования номеров-мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; – умеет определить способ и вид бронирования; – умеет оформить необходимую документацию (заявки, бланки, карточки) в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»; – обосновывает правила ведения учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; – обосновывает выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Защита отчета по практике.</p>
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – умеет информировать гостя о «Правилах предоставления гостиничных услуг», в т.ч. о бронировании; – знает правила консультирования потребителей о применяемых способах бронирования; – обосновывает правила подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; – знает принципы ведения телефонных, устных и on-line переговоров; – знает правила тактичного поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; – обосновывает правильный выбор способов обработки полученной информации от гостя. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Защита отчета по практике.</p>

<p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – обосновывает выбор стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – знает правила процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.; – изучает принципы регистрации гостей (VIP-гости, группы, корпоративные гости, иностранные граждане); – знает особенности создания и обработки необходимой документации (загрузка номеров, ожидаемый заезд, выезд, состояние номеров, начисление на счета гостей за дополнительные услуги); – обосновывает правила ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест; – умеет заполнять анкеты /регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в гостинице; – знает правила ведения учета зарегистрированных гостей; – знает правила общения с гостями на русском и иностранном языках в процессе регистрации и размещения гостей в гостинице. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Выполнение практических заданий. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Защита отчета по практике.</p>
<p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – умеет информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; – изучил нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – может рассказать об 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Выполнение практических заданий. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p>

	<p>основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей;</p> <ul style="list-style-type: none"> – имеет представление о работе с информационной базой данных гостиницы; – имеет представление об о правилах оформления отчета по оказанным услугам; – имеет представление о правилах аннулирования заказа на бронирование авиа-, железнодорожных и прочих билетов; – знает правила общения с гостями на русском и иностранном языках в процессе предоставления услуг гостям в гостинице. 	<p>Защита отчета по практике.</p>
<p>ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – имеет представления о договорах, заключаемых в гостинице; – имеет представление о правилах регистрации иностранных гостей; – знает правила общения с гостями на русском и иностранном языках в процессе заключения договоров. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Выполнение практических заданий. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Защита отчета по практике.</p>
<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – обосновывает правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору); – знает правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; – знает правила составления кассовых отчетов; – знает правила составления итоговой отчетности по истекшему дню; – знает правила оформления протокола кассовых операций; – знает правила общения с гостями на русском и иностранном языках в 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Выполнение практических заданий. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Защита отчета по практике.</p>

	<p>процессе выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	
<p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – знает правила оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет; – знает правила и принципы расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок; – знает правила оформления отчетной документации по кассовым операциям; – знает правила возврата денежных сумм гостям; – знает особенности оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде; – знает требования к занесению информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных; – знает правила изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда; – знает правила общения с гостями на русском и иностранном языках в процессе выписки гостя из гостиницы. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Защита отчета по практике.</p>
<p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – изучает операции по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); – изучил обязанности ночного портье; – знает правила начисления платежей на балансовые счета гостей с учетом 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p>

	<p>тарифов оплаты;</p> <ul style="list-style-type: none"> – знает принципы переноса расходов на другой счет и разделения балансового счета по просьбе гостя; – изучил правила сверки счетов гостей с отчетами служб гостиницы; – изучил особенности подведения баланса счетов гостей; – изучил особенности оформления отчетов по задолженностям гостей; – знает правила передачи дел по окончании смены. 	<p>Защита отчета по практике.</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"> – изучил особенности организации и контроля работы хозяйственной службы; – изучил значение точности и достоверности принимаемой и передаваемой информации об услугах отеля; – обосновывает вид уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования согласно нормативной технологии выполнения уборочных работ; – знает последовательность и технология уборочных работ согласно нормативным документам гостиницы; – знает правила поведения сотрудников хозяйственной службы в конфликтных ситуациях с потребителями при выполнении своих должностных обязанностей; – имеет представление об организации и контроле предоставления персональных и дополнительных услуг (стирка одежды, бизнес услуги, услуги досуга, SPA услуги, туристско-экскурсионных услуг и пр.); – изучил должностные и 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Защита отчета по практике.</p>

	функциональные обязанностями сотрудника хозяйственного и/или технического подразделения.	
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room–service).	<ul style="list-style-type: none"> – изучил особенности организации и выполнения работ по предоставлению услуги питания в номерах; – изучил особенности оформления заказа на room-service согласно внутренним правилам гостиницы; – изучил правила консультирования потребителей по выбору блюд и напитков; – знает правила поведения персонала хозяйственной службы в конфликтных ситуациях с потребителями при его информировании; – обосновывает выбор способов обработки полученной информации от гостя; – знает правила укомплектовки сервисной тележки, сервировки столов, рассадки гостей, оформления счетов согласно нормативной документации; – изучил различные приемы и методы подачи заказа гостю по отработанным технологиям; – знает технологию сбора и выноса использованной посуды; – знает правила безопасности при доставке заказа в номер. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Защита отчета по практике.</p>

<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – знает правила оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы согласно установленной технологии; – знает типологию документации применяемой хозяйственной службой; – знает особенности составления актов на списание, замену, возврат инвентаря и оборудования гостиницы; – знает правила составления и обработки документации согласно правилам оформления аналогичных документов; – знает правила оформления необходимой документации (инвентаризационных ведомостей, актов, заявлений, бланков, карточек). 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Выполнение практических заданий. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Защита отчета по практике.</p>
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – представляет процедуру составления и обработки документации; – знает правила оформления необходимой документации (актов, заявлений, бланков, карточек) для хранения личных вещей гостей согласно нормативным документам; – знает правила заполнения актов при порче, потери гостями имущества гостиницы; – знает правила заполнения актов при порче, потери личных вещей проживающих; – объясняет правила обращения с магнитными ключами; – знает, понимает и обосновывает правила поведения при экстремальных ситуациях. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике. Выполнение практических заданий. Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике. Защита отчета по практике.</p>
<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – умеет проводить оценку и анализ потребностей потребителей гостиничного 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности</p>

	<p>продукта, подбор соответствующего им гостиничного продукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> – умеет проводить анализ спроса на гостиничные услуги; – знает технологию проведения сегментации рынка; – знает основные принципы разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определения его характеристики и оптимальной номенклатуры услуг. 	<p>обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Защита отчета по практике.</p>
<p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – умеет проводить анализ и разработку практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – умеет проводить оценку эффективности сбытовой политики; – умеет проводить оценку комплекса маркетинга; – знает принципы выявления, анализа и формирования спроса на гостиничные услуги; – знает особенности анализа методов изучения и анализа предпочтений потребителей; – знает особенности анализа потребителей гостиничного продукта, особенностей их поведения. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Защита отчета по практике.</p>
<p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – обосновывает предложения по выявлению конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; – выявляет состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; – выявляет формы и методы оценки конкурентоспособности 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p>

	гостиничного продукта и организации.	Защита отчета по практике.
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	<ul style="list-style-type: none"> – знает принципы составления комплекса маркетинга; – принимает участие в разработке гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и оптимальной номенклатуры услуг; – знает алгоритм оценки эффективности сбытовой политики; – обосновывает выбор средств распространения рекламы и определение ее эффективности; – обосновывает выбор рекламных материалов; – знает алгоритм сбора и анализа информации о ценах; – знает правила формирования и управления номенклатурой услуг в гостинице; – знает особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг в гостинице; – имеет представление о специфике ценовой политики гостиницы, факторов, влияющих на ее формирование, систему скидок и надбавок; – знает специфику рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Защита отчета по практике.</p>
ВРП 5.1. Выполнять все виды уборочных работ с соблюдением технологии уборки.	<ul style="list-style-type: none"> – имеет представление об организации и контроле работы горничной; – знает о видах уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования; – знает последовательность технологии выполнения уборочных работ; – обосновывает выбор методов, способов и приемов 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p>

	выполнения уборочных работ.	Защита отчета по практике.
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"> – знает о роли и значении принимаемой и передаваемой информации об услугах отеля; – знает состав документации по учету хозяйственного инвентаря и материалов; – знает технологию организации учета хозяйственного инвентаря и материалов, необходимых для выполнения уборочных работ. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Защита отчета по практике.</p>
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"> – имеет нормы и правила охраны труда при выполнении уборочных работ; – знает технологию организации уборочных работ согласно нормам техники безопасности и производственной санитарии; – знает правила противопожарной защиты при выполнении уборочных работ. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Защита отчета по практике.</p>
ВРП 5.4. Комплектовать тележку для текущей уборки номерного фонда.	<ul style="list-style-type: none"> – знает правила комплектования рабочей тележки горничной; – обосновывает выбор моющих и чистящих средств для последующего формирования ими рабочей тележки; – знает правила определения необходимого уборочного инвентаря для последующего формирования ими рабочей тележки. 	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.</p> <p>Выполнение практических заданий.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.</p> <p>Защита отчета по практике.</p>