

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



**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор НЧФ КИУ**

**Т.Н. Чернышева**

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**программы подготовки специалистов среднего звена по специальности**

**43.02.11 Гостиничный сервис**

(на базе среднего 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 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 № 8 от «27» марта 2020 г.

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

/ Т.Н. Чернышева/

**Утверждаю**

Начальник отдела управления  
персоналом ООО «Гостиничный  
комплекс «Татарстан»

\_\_\_\_\_ Красникова Е.А.



## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .....	4
2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .....	11
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .....	24

# **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 общих и профессиональных компетенций.

## 1.6. Планируемые результаты учебной практики

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

<b>ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг</b>		
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен: <b>иметь практический опыт:</b> – приема заказов на бронирование от потребителей; – выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; – информирования потребителя о бронировании; <b>уметь:</b> – 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; <b>знать:</b> – 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 информационных и телекоммуникационных
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.	
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.	

		технологий для обеспечения процесса бронирования.
<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 гостинице;</li> <li>– участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;</li> <li>– контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</li> <li>– подготовки счетов и организации отъезда гостей;</li> <li>– проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать рабочее место службы приема и размещения;</li> <li>– регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>– информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>– готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</li> <li>– контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</li> <li>– оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</li> <li>– поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях; (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</li> <li>– составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</li> <li>– выполнять обязанности ночного портье;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>– организацию службы приема и размещения;</li> <li>– стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</li> <li>– правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</li> <li>– юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</li> <li>– основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> </ul>
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"> <li>– виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</li> <li>– правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>– виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</li> <li>– основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;</li> <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</li> </ul>

		<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"> <li>– виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</li> <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;</li> <li>– 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> </ul>
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>– собирать и анализировать информацию о ценах;</li> <li><b>знать:</b></li> <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>
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>– планирования текущей работы согласно выданной разрядке;</li> <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	– организовывать и контролировать уборку номеров,

тележку для текущей уборки номерного фонда.		<p>служебных помещений и помещений общего пользования;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
---	--	--

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

Итоговой формой контроля и оценки учебной практики 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	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
<b>ИТОГО</b>		<b>180</b>	<b>5</b>

## 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

код ПК	Производственная практика (по профилю специальности)					
	Наименование ПК	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	Формат практик и (распределено/концентрированно) с указанием базы практик	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 <i>Учебная лаборатория</i>	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. Ознакомление 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.
<b>Итого</b>			<b>36</b>			

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
<b>Итого</b>			<b>36</b>

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.
<b>Итого</b>			<b>36</b>			
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
<b>Итого</b>			<b>36</b>
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.  Ознакомление с правилами отбор материалов для гостей; возобновления материалов для гостей.  Ознакомление с правилами применения специального оборудования для уборки.  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.  Первичное применение навыков заправки постели, сортировки чистого и грязного белья.  Первичное применение навыков уведомления гостя об уборке номеров.  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.  Ознакомление с требованиями к внешнему виду и культуре поведения горничных.  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.  Первичные навыки проведения всех видов уборочных работ различных типов помещений.  Правильный подбор средств для уборки помещений.  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>
<b>Итого</b>			<b>36</b>			
<b>Всего</b>			<b>180</b>			

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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

- положение о практике обучающихся, осваивающих ППСЗ 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. Операционная система Microsoft Windows Windows 10 – 64 bit Win 10 Pro SNGL Upgrd OLV NL Each Acdmс 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 24С4-190416-102107-000-726 до 25.04.2021)

### 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 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. Можяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, 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.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://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.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. 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности и оценочным материалом обучающегося по учебной практике является составленный отчет, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и 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"> <li>– знает правила приема заказ от потребителей на бронирование номеров, койко-мест и дополнительных услуг, реализуемых в гостинице;</li> <li>– знает принципы делового этикета вести телефонные, личностные и on-line переговоры с потребителями;</li> <li>– умеет аннулировать ранее оформленные заявки с учетом установленных правил;</li> <li>– умеет оформить бланки подтверждения бронирования и высылать гостям.</li> </ul>	<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"> <li>– изучает последовательность и технологии резервирования номеров-мест согласно положению о службе приема и размещения отеля;</li> <li>– умеет определить способ и вид бронирования;</li> <li>– умеет оформить необходимую документацию (заявки, бланки, карточки) в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»;</li> <li>– обосновывает правила ведения учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями;</li> <li>– обосновывает выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования.</li> </ul>	<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"> <li>– умеет информировать гостя о «Правилах предоставления гостиничных услуг», в т.ч. о бронировании;</li> <li>– знает правила консультирования потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>– обосновывает правила подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ;</li> <li>– знает принципы ведения телефонных, устных и on-line переговоров;</li> <li>– знает правила тактичного поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;</li> <li>– обосновывает правильный выбор способов обработки полученной информации от гостя.</li> </ul>	<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"> <li>– обосновывает выбор стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</li> <li>– знает правила процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.;</li> <li>– изучает принципы регистрации гостей (VIP-гости, группы, корпоративные гости, иностранные граждане);</li> <li>– знает особенности создания и обработки необходимой документации (загрузка номеров, ожидаемый заезд, выезд, состояние номеров, начисление на счета гостей за дополнительные услуги);</li> <li>– обосновывает правила ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест;</li> <li>– умеет заполнять анкеты /регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в гостинице;</li> <li>– знает правила ведения учета зарегистрированных гостей;</li> <li>– знает правила общения 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. 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"> <li>– умеет информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>– изучил нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>– может рассказать об</li> </ul>	<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"> <li>– имеет представление о работе с информационной базой данных гостиницы;</li> <li>– имеет представление об о правилах оформления отчета по оказанным услугам;</li> <li>– имеет представление о правилах аннулирования заказа на бронирование авиа-, железнодорожных и прочих билетов;</li> <li>– знает правила общения с гостями на русском и иностранном языках в процессе предоставления услуг гостям в гостинице.</li> </ul>	Защита отчета по практике.
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– имеет представления о договорах, заключаемых в гостинице;</li> <li>– имеет представление о правилах регистрации иностранных гостей;</li> <li>– знает правила общения с гостями на русском и иностранном языках в процессе заключения договоров.</li> </ul>	<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>
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обосновывает правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору);</li> <li>– знает правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>– знает правила составления кассовых отчетов;</li> <li>– знает правила составления итоговой отчетности по истекшему дню;</li> <li>– знает правила оформления протокола кассовых операций;</li> <li>– знает правила общения с гостями на русском и иностранном языках в</li> </ul>	<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>процессе выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	
<p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p>	<p>– знает правила оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет;</p> <p>– знает правила и принципы расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок;</p> <p>– знает правила оформления отчетной документации по кассовым операциям;</p> <p>– знает правила возврата денежных сумм гостям;</p> <p>– знает особенности оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде;</p> <p>– знает требования к занесению информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных;</p> <p>– знает правила изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда;</p> <p>– знает правила общения с гостями на русском и иностранном языках в процессе выписки гостя из гостиницы.</p>	<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>	<p>– изучает операции по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</p> <p>– изучил обязанности ночного портье;</p> <p>– знает правила начисления платежей на балансовые счета гостей с учетом</p>	<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;  – 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>	<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>	<p>– 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>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности обучающегося на практике.  Выполнение практических заданий.  Наблюдение за деятельностью обучающегося на практике.  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"> <li>– изучил особенности организации и выполнения работ по предоставлению услуги питания в номерах;</li> <li>– изучил особенности оформления заказа на room-service согласно внутренним правилам гостиницы;</li> <li>– изучил правила консультирования потребителей по выбору блюд и напитков;</li> <li>– знает правила поведения персонала хозяйственной службы в конфликтных ситуациях с потребителями при его информировании;</li> <li>– обосновывает выбор способов обработки полученной информации от гостя;</li> <li>– знает правила укомплектовки сервисной тележки, сервировки столов, рассадки гостей, оформления счетов согласно нормативной документации;</li> <li>– изучил различные приемы и методы подачи заказа гостю по отработанным технологиям;</li> <li>– знает технологию сбора и выноса использованной посуды;</li> <li>– знает правила безопасности при доставке заказа в номер.</li> </ul>	<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>	<p>– знает правила оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы согласно установленной технологии;</p> <p>– знает типологию документации применяемой хозяйственной службой;</p> <p>– знает особенности составления актов на списание, замену, возврат инвентаря и оборудования гостиницы;</p> <p>– знает правила составления и обработки документации согласно правилам оформления аналогичных документов;</p> <p>– знает правила оформления необходимой документации (инвентаризационных ведомостей, актов, заявлений, бланков, карточек).</p>	<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 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<p>– представляет процедуру составления и обработки документации;</p> <p>– знает правила оформления необходимой документации (актов, заявлений, бланков, карточек) для хранения личных вещей гостей согласно нормативным документам;</p> <p>– знает правила заполнения актов при порче, потери гостями имущества гостиницы;</p> <p>– знает правила заполнения актов при порче, потери личных вещей проживающих;</p> <p>– объясняет правила обращения с магнитными ключами;</p> <p>– знает, понимает и обосновывает правила поведения при экстремальных ситуациях.</p>	<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 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p>	<p>– умеет проводить оценку и анализ потребностей потребителей гостиничного</p>	<p>Экспертная оценка самостоятельной деятельности</p>

	<p>продукта, подбор соответствующего им гостиничного продукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– умеет проводить анализ спроса на гостиничные услуги;</li> <li>– знает технологию проведения сегментации рынка;</li> <li>– знает основные принципы разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определения его характеристики и оптимальной номенклатуры услуг.</li> </ul>	<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"> <li>– умеет проводить анализ и разработку практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>– умеет проводить оценку эффективности сбытовой политики;</li> <li>– умеет проводить оценку комплекса маркетинга;</li> <li>– знает принципы выявления, анализа и формирования спроса на гостиничные услуги;</li> <li>– знает особенности анализа методов изучения и анализа предпочтений потребителей;</li> <li>– знает особенности анализа потребителей гостиничного продукта, особенностей их поведения.</li> </ul>	<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"> <li>– обосновывает предложения по выявлению конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;</li> <li>– выявляет состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;</li> <li>– выявляет формы и методы оценки конкурентоспособности</li> </ul>	<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"> <li>– знает принципы составления комплекса маркетинга;</li> <li>– принимает участие в разработке гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и оптимальной номенклатуры услуг;</li> <li>– знает алгоритм оценки эффективности сбытовой политики;</li> <li>– обосновывает выбор средств распространения рекламы и определение ее эффективности;</li> <li>– обосновывает выбор рекламных материалов;</li> <li>– знает алгоритм сбора и анализа информации о ценах;</li> <li>– знает правила формирования и управления номенклатурой услуг в гостинице;</li> <li>– знает особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг в гостинице;</li> <li>– имеет представление о специфике ценовой политики гостиницы, факторов, влияющих на ее формирование, систему скидок и надбавок;</li> <li>– знает специфику рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта.</li> </ul>	<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"> <li>– имеет представление об организации и контроле работы горничной;</li> <li>– знает о видах уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования;</li> <li>– знает последовательность технологии выполнения уборочных работ;</li> <li>– обосновывает выбор методов, способов и приемов</li> </ul>	<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"> <li>– знает о роли и значении принимаемой и передаваемой информации об услугах отеля;</li> <li>– знает состав документации по учету хозяйственного инвентаря и материалов;</li> <li>– знает технологию организации учета хозяйственного инвентаря и материалов, необходимых для выполнения уборочных работ.</li> </ul>	<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"> <li>– имеет нормы и правила охраны труда при выполнении уборочных работ;</li> <li>– знает технологию организации уборочных работ согласно нормам техники безопасности и производственной санитарии;</li> <li>– знает правила противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.</li> </ul>	<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"> <li>– знает правила комплектования рабочей тележки горничной;</li> <li>– обосновывает выбор моющих и чистящих средств для последующего формирования ими рабочей тележки;</li> <li>– знает правила определения необходимого уборочного инвентаря для последующего формирования ими рабочей тележки.</li> </ul>	<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>