

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ «УСТЬ-  
ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
специальности 43.02.11. Гостиничный сервис

2019г.

**Рецензия**  
**на программу учебной практики**  
**для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

Данная программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и является составной частью основной профессиональной образовательной программы.

Содержание учебной практики направлено на углубление умений, полученных студентами в процессе освоения видов профессиональной деятельности, овладение первоначальным практическим опытом и формирование общих и профессиональных компетенций.

Тематический план практики разделов, каждый из которых содержит несколько тем. Он в полной мере отражает организацию и контроль работы обслуживающего персонала, хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений, организацию и выполнение работ по предоставлению услуг питания в номерах, ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы, создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Структура программы разработана с достаточной степенью полноты. В каждом разделе представлены необходимые компоненты, ярко выражена профессиональная направленность.

В программе целесообразно распределена трудоемкость в часах как по профессиональным модулям и темам, так и по видам занятий.

Рецензируемая программа содержит все необходимые структурные компоненты, обладает достаточной полнотой и законченностью

Рецензент:

Руденко Андрей Владимирович ИА Руденко А.В  
(Ф.И.О. должность и наименование организации)

г. «Омск» Гостиничный сервис менеджер  
(квалификация по диплому)

Руденко  
подпись

19 августа 2019г.

**Рецензия**  
**на программу учебной практики**  
**по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

Данная программа учебной практики соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и является составной частью основной профессиональной образовательной программы.

Цель программы – обеспечение единых подходов к организации и проведению учебной практики, оказание методической помощи студентам колледжа. Своевременное знакомство с программой позволяет студентам психологически настроиться и подготовиться к решению трудных профессиональных задач.

Содержание учебной практики разработано с достаточной степенью полноты. Перечень осваиваемых умений и практического опыта соответствует требованиям ФГОС СПО, конкретизируется и расширяется в содержании учебных занятий. В конце программы указан перечень рекомендуемой литературы и Интернет-ресурсы и формы контроля формирования умений и компетенций студентов.

Ярко выражена профессиональная направленность программы. Предусматриваются овладение студентами умением внедрять в практическую деятельность изученные теоретические положения.

В программе целесообразно распределена трудоемкость в часах по видам занятий и соответствует учебной нагрузке в учебном плане.

Рецензируемая программа содержит все необходимые компоненты, обладает достаточной полнотой и законченностью и является важным элементом основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент:

Детлярева Наталья Сергеевна, преподаватель ГБПОУ КК

(Ф.И.О. должность и наименование организации)

Учитель менеджера по туризму

(квалификация по диплому)

Н.С.

подпись

29 августа 2019г.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт рабочей программы учебной практики	4
2. Результаты освоения рабочей программы учебной практики	7
3. Тематический план и содержание учебной практики	9
4. Условия реализации учебной практики	17
5. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики	24

## 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы, разработанной в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций и приобретение практического опыта по видам профессиональной деятельности (далее ВПД)

1. Бронирование гостиничных услуг.
2. Прием, размещение и выписка гостей.
3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
4. Продажи гостиничного продукта.

### 1.2. Цели и задачи учебной практики

С целью овладения видами профессиональной деятельности по специальности обучающийся в ходе освоения учебной практики должен

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

##### **иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

##### **уметь:**

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

##### **знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в 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 технологий для обеспечения процесса бронирования.

**ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  
иметь практический опыт:**

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

**уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке, и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо- экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания;
- обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду,
- составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиниц и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования 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;
- сервировать стол, складывать салфетки разными способами;
- комплектовать сервировочную тележку. *Использовать фламбе и фондю;*
- составлять различные виды меню.

**знать:**

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получение 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 и порче личных вещей гостей;
- способы подачи блюд и горячих закусок;
- общие требования к организации обслуживания банкетов;
- специальные формы обслуживания в ресторане.

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

##### **иметь практический опыт:**

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

##### **уметь:**

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;

разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;

оценивать эффективность сбытовой политики;

выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;

формулировать содержание рекламных материалов;

собирать и анализировать информацию о ценах;

осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;

разрабатывать анкеты и опросные листы;

составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;

**знать:**

состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;

гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;

особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;

потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;

методы изучения и анализа предпочтений потребителя;

потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;

последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;

формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;

специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;

маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;

источники и критерии отбора маркетинговой информации;

правила составления анкет и опросных листов.

### 1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной практики

ПМ.01 - 72 часа,

ПМ.03 – 72 часа,

ПМ.04 – 36 часов,



## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной практики по профилю специальности, реализуемой в рамках модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО, обучающийся должен освоить следующие профессиональные и общие компетенции:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.



### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Наименование профессионального модуля	Тема урока учебной практики	Содержание учебного материала	Объем часов
<b>ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг</b>			
	Тема 1. Прием заказов на бронирование от потребителей 1.1 Типы и способы бронирования	<p>Знакомство с содержанием и графиком учебной практики. Прием заказов на бронирование от потребителей.</p> <p>Изучение каналов получения заявок: по факсу, телефону, почте, Интернету, посредством глобальных компьютерных систем резервирования. Типы и виды бронирования.</p> <p>Международная гостиничная конвенция.</p>	6
	1.2. Технология работы с заявками	<p>Прием заказов на бронирование по телефону. Бронирование по телефону. Технология и последовательность приема заявки на бронь по телефону. Обработка всех поступающих запросов, а так же отмен, изменений и т.д. Этикет телефонных переговоров</p> <p>Речевые стандарты при общении с гостями</p>	6
	Тема 2. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения 2.1. Регистрация заявок на бронирование	<p>Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения. Изучение порядка регистрации и размещения гостей. Процедуры операций бронирования. Осуществление бронирования при помощи автоматизированной системы управления гостиницей</p> <p>Изучение документации необходимой для учета использования номерного фонда.</p>	6
		Ведение документационного обеспечения службы бронирования. Регистрация приема заявки на бронирование. Обеспечение конфиденциальности всей	6

		<p>имеющейся информации. Знание прогноза по загрузке отеля. Поддержка системы документооборота и хранение данных, которые позволяют отслеживать все запросы на бронирование.</p>	
		<p>Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Изучение документации, необходимой для учета использования номерного фонда (шахматка) Изучение писем-заявок на бронирование номера. Гарантированное, негарантированное и двойное бронирование. Действия служащего в случае отказа от брони</p>	6
		<p>Информирование потребителя о бронировании. Составление формы письма-подтверждения бронирования. Обработка письма-заявки. Заполнение бланков подтверждений бронирования. Процедуры операций бронирования по интернету</p>	6
	2.3.Документационное обеспечение бронирования	<p>Отчеты по бронированию. Составление отчёта по бронированию. Аннуляция бронирования. Изучение показателей оценки деятельности бронирования. Подготовка статистических отчетов.</p>	6
	Тема 3. Информирование потребителя о бронировании 3.1.Правила ведения телефонных переговоров	<p>Квалификационные требования к персоналу службы. Сотрудники отдела бронирования. Требования к внешнему виду сотрудника. Знание категории номеров, оказываемых дополнительных бесплатных услуг, тарифов на проживание и дополнительные платные услуги, системы скидок, бонусных программ. Знание корпоративной политики в формировании благоприятного имиджа отеля</p>	6
		<p>Должностные инструкции служащего службы</p>	6

		бронирования. Должностные инструкции сотрудников службы бронирования. Общие положения, обязанности, права и ответственность. Режим работы службы бронирования. Соблюдение правил техники безопасности, противопожарной безопасности, требований охраны труда, инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях	
	3.2. Технологии взаимодействия	Технология взаимодействия сотрудников служб бронирования и других служб гостиницы. Владение в совершенстве автоматизированной системой управления гостиницей, компьютерными программами, и Интернетом. Поддержка деловых контактов со всеми службами отеля. Готовность оказать помощь гостям и коллегам по работе	6
	3.3. Особенности работы	Особенности работы службы бронирования. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Зарубежный опыт работы с жалобами гостей. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем Особенности работы с постоянными клиентами и VIP-клиентами. Действия служащего при заявке «не желательного гостя»	6
		Бланки изменений в бронировании. Изучение бланков отмены бронирования. Групповое бронирование. Работа с туристскими и корпоративными группами. Анализ ошибок оператора службы бронирования. Автоматизированная обработка данных в службе бронирования	4
		Дифференцированный зачет	2
		итого	72
<b>ПМ.03 Организация</b>			

<b>обслуживания гостей в процессе проживания</b>			
	Тема 1.Порядок организации уборки номеров и требования к проведению уборочных работ	Методы и технологии уборки номера. Изучение инструкции номерного фонда. Порядок организации уборки номера. Требования к качеству проведения уборочных работ Правила предоставления гостиничных услуг Служба эксплуатации номерного фонда и ее функции	6
		Европейский стандарт. Классификация номеров. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда Изучение службы эксплуатации номерного фонда. Требования к состоянию и санитарно- гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда. Требования к состоянию и санитарно- гигиенические нормы и правила эксплуатации административных помещений. Требования к состоянию и санитарно- гигиенические нормы и правила эксплуатации общественных и бытовых помещений.	6
		Виды моющих средств при ежедневной уборке. Виды моющих средств при генеральной уборке. Организация уборочных работ. Порядок проведения уборки в номерах. Виды уборочных работ: ежедневная, генеральная, экспресс-уборка, уборка забронированного номера. Последовательность уборки номера.	6
		Нормативы времени на уборочные мероприятия. Комплектование тележки горничной.	6

		<p>Функциональные обязанности менеджера службы номерного фонда.</p> <p>Изучение функциональных обязанностей менеджера.</p> <p>Организация работы младшего обслуживающего персонала.</p> <p>Бюро обслуживания (сервис-бюро)</p>	
		<p>Персональные и дополнительные услуги.</p> <p>Порядок оказания дополнительных услуг.</p> <p>Организация работы службы дополнительных услуг.</p> <p>Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания.</p> <p>Совершенствование качества предоставляемых услуг.</p> <p>Стандарты качества обслуживания гостей в гостинице.</p>	6
	Тема 2. Структура управления предприятиями питания гостиницы.	<p>Особенности обслуживания в номерах room- service.</p> <p>Основные службы питания в гостинице.</p> <p>Составление схем управления комплексного питания.</p> <p>.Виды работ, контролируемые директором пищевого комплекса.</p> <p>Роль шеф-повара при выборе меню.</p> <p>Составление меню завтрака и ужина гостиницы.</p>	6
		<p>Виды меню «А ля карт», «Табльдот», «Дюжур».</p> <p>Комплектование сервисной тележки room-service.</p> <p>Характеристика ресторанов, функции управления рестораном.</p> <p>Особенности организации технологического процесса ресторана.</p> <p>Назначение производственных помещений ресторана.</p> <p>Торговые помещения ресторана и их характеристика</p>	6

	<p>Тема 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>Расчет с клиентами. Порядок оформления документов.          Организация технического обслуживания ремонта помещений.          Изучение инструкций по эксплуатации оборудования прачечной.          Расположение оборудования в прачечных для удобства работы.          Гладильные машины.          Сушильные машины.</p>	6
		<p>Пылесосы, ковротестеры.          Инженерно-техническое оборудование гостиниц.          Водоснабжение: горячее, холодное, аварийное.          Энергосбережение, аварийное энергосбережение.          Система отопления.          Системы кондиционирования и вентилирования воздуха.</p>	6
	<p>Тема 4. Организация хранения личных вещей проживающих в гостинице.</p>	<p>Услуги хранения ценных вещей.          Камеры хранения.          Сейфы в номерах.          Ячейки сейфа у администратора. Контроль за процедурами и стандартами использования депозитных ячеек.          Контроль за процедурами и стандартами использования гостевых карт.</p>	6
		<p>Контроль за процедурами и стандартами использования электронных ключей.          Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.          Контроль за процедурой оформления и работы с заявлениями о потерянных ключах.          Система безопасности, типы депозитных ячеек.          Соблюдение протокола и этикета, учет и анализ жалоб</p>	6



		клиентов. Культура межличностного общения.	
		Стандарты и методы работы с жалобами клиентов. Процедура принятия мер по жалобам клиентов. Порядок возмещения ущерба при утере личных вещей. Профилактика конфликтных ситуаций. Интерактивные телевизионные системы. Телекоммуникационные	4
		Дифференцированный зачет	2
		Итого по ПМ 03	72
<b>ПМ.04Продажи гостиничного продукта.</b>			
	Тема 1. Выявление спроса на гостиничные услуги. 1.1Основы понятия рынка гостиничных услуг.	Состояние и перспективы рынка гостиничных услуг России. Состояние и перспективы рынка гостиничных услуг за рубежом. Проведение анализа данных рынка гостиничных услуг. Выводы по проведённому анализу.	6
	1.2. Гостиничный продукт, его особенности и связь с потребителями.	Характерные особенности гостиничного продукта. Методы формирования гостиничного продукта. Особенности жизненного цикла гостиничного продукта. Потребности удовлетворяемые гостиничным продуктом. Методы изучения предпочтений потребителей гостиничного продукта. Анализ предпочтений потребителей гостиничного продукта.	6
	Тема 2.Формирование спроса и стимулирования сбыта. 2.1. Продажа номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	Анализ продаж номерного фонда. Анализ дополнительных услуг гостиницы. Порядок формирования номенклатуры услуг. Особенности продаж номерного фонда.	6

		Особенности продаж дополнительных услуг. Порядок управления номенклатурой услуг.	
	2.2. Ценовая политики гостиницы.	Специфика ценовой политики гостиницы Факторы, влияющие на формирование ценовой политики гостиницы. Система скидок. Система надбавок. Специфика рекламы услуг гостиниц. Специфика рекламы гостиничного продукта.	6
	Тема 3. Оценивание конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг. 3.1. Конкуренция в гостиничном бизнесе.	Конкуренция в гостиничном бизнесе. Знакомство с конкурентной средой гостиницы. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги. Определение критериев сегментации. Выбор сегмента. Позиционирование гостиничного продукта на рынке. Анализ конкурентоспособности гостиницы.	6
	3.2. Маркетинг в гостиничном бизнесе	Место маркетинга в гостиничном бизнесе. Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка Последовательность маркетинговых мероприятий при позиционировании гостиничного продукта. Значение и понятие маркетинг-микса.	4
		Дифференцированный зачет	2
		Итого	36
		<b>Итого</b>	<b>180</b>

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Программа учебной практики реализуется в учебных кабинетах:

- организации деятельности службы бронирования;
- организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- организации продаж гостиничного продукта;

и лабораториях колледжа:

- служба бронирования гостиничных услуг;
- служба приема и размещения гостей;
- гостиничный номер;
- служба продажи и маркетинга.

А также на базе предприятий и организаций любой формы собственности, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Оборудование учебной лаборатории службы приема и размещения гостей и рабочих мест:

- рабочие места учащихся по количеству человек;
- рабочее место преподавателя;
- стойка для службы бронирования, автоматизированное рабочее место администратора;
- альбомы бланков и форм, необходимых для работы службы бронирования гостиничных услуг;
- альбомы нормативных документов;
- стенды с образцами заполнения бланков по процедуре бронирования гостиничных услуг.

Оборудование учебной лаборатории службы приема и размещения гостей и рабочих мест:

- рабочие места учащихся по количеству человек;
- рабочее место преподавателя;
- стойка для службы приема и размещения гостей, автоматизированное рабочее место администратора;
- альбомы бланков и форм, необходимых для работы службы приема и размещения гостей;
- альбомы нормативных документов;
- стенд «Уголок потребителя»;
- комплекты рекламных буклетов.

Оборудование учебной лаборатории гостиничный номер:

-мебель и необходимый инвентарь: инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера.

Оборудование учебной лаборатории службы продажи и маркетинга:

- рабочие места учащихся по количеству человек;
- рабочее место преподавателя;
- альбомы нормативных документов;
- стенд «Уголок потребителя»;
- комплекты рекламных буклетов.

4.2. Информационное обеспечение обучения:

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг - М.: «Академия», 2014г.
2. Ехина М.А. Прием размещение и выписка гостей. – М., «Академия» 2014г.
3. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания, -М., « Академия» 2015г.
4. Павлова Н.В. Администратор гостиницы,-М., «Академия» 2013г.
5. Безрукова С.В. Здания и инженерные системы гостиниц,-М., «Академия», 2016г.

Дополнительные источники:

1. Сорокина А. В .Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах -М.: Альфа-М, Инфра, 2007,- 304 с.
2. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. М.: Советский спорт, 2001, - 320 с.
3. Ушаков Д.С.Прикладнойтуроперейтинг- М.: ИКЦ "МарТ", 2004, – 416с.

Нормативные документы:

1. Федеральный Закон "Об основах туристической деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ
2. Постановление Правительства от 25 апреля 1997 г. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» № 490
3. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы.
4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, 1997 год.
5. Должностные инструкции (горничной, старшей горничной).
6. ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
7. Квалификационные требования (профессиональных стандартов), сектор-гостиницы, подсектор – обслуживание гостиничного фонда, 1999 год.

Интернет-ресурсы:

1. [www.prohotel.ru/blog-17463](http://www.prohotel.ru/blog-17463) - Методический портал для работников и владельцев гостиницы
2. [http://turizmbiz.ru/st1/st5\\_2.htm](http://turizmbiz.ru/st1/st5_2.htm)- Российский портал для турбизнеса
3. <http://newhouse.ru/traveling/hotel/3.html> - Сетевой портал о гостиницах и гостиничных услугах
4. [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)-Портал о гостиницах.
5. АСУ Fidelio FO;
6. <http://www.edu.ru/modules> ;
7. <http://www.pyramid-hotel.ru>;
8. журнал «Гостиничное дело»;

#### 4.3. Общие требования к организации учебной практики

Учебная практика является обязательным разделом основной профессиональной программы подготовки менеджеров гостиничного сервиса. Учебная практика направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта. Учебная практика реализуется при освоении профессиональных модулей ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг», ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей», ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта».

Основная задача учебной практики заключается в изучении и анализе потребностей потребителей гостиничного продукта, подборе соответствующего им гостиничного продукта; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; в разработке комплекса маркетинга и в приобретении студентами практического опыта:

ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»,

**иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании.

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;

- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- *оформлять заявки на бронирование от организации;*
- *решать конфликтные ситуации при приеме заказа на бронирование*

**знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
- *возможности интернет бронирования;*
- *правила заполнения образцов бланков для бронирования на сайтах российских и зарубежных гостиниц;*
- *специфику работы служб бронирования в малых и крупных отелях.*

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

иметь практический опыт:

-организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;

-предоставления услуги питания в номерах;

-оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря

гостиницы;

уметь:

-организовывать и контролировать уборку номеров служебных помещений и помещений общего пользования;

-оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

-организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке, и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо- экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания;

-обеспечивать хранение ценностей проживающих;

-контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

-комплектовать сервировочную тележку room-service производить сервировку столов;

-осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду,

-составлять счет за обслуживание;

-проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиниц и заполнять инвентаризационные ведомости;

-составлять акты на списание инвентаря и оборудования 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;

-сервировать стол, складывать салфетки разными способами;

-комплектовать сервировочную тележку. Использовать фламбе и фондю;

-составлять различные виды меню.

знать:

-порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

-правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;

-виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

-порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получение 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 и порче личных вещей гостей;

- способы подачи блюд и горячих закусок;

- общие требования к организации обслуживания банкетов;

- специальные формы обслуживания в ресторане.

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

иметь практический опыт:

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта;

- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;

- участия в разработке комплекса маркетинга;

- участия в маркетинговых исследованиях;

уметь:

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;

- проводить сегментацию рынка;

- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;

- оценивать эффективность сбытовой политики;

- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;

- формулировать содержание рекламных материалов;



собирать и анализировать информацию о ценах;  
 осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;  
 разрабатывать анкеты и опросные листы;  
 составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;

**знать:**

состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;  
 гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;  
 особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;  
 потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;  
 методы изучения и анализа предпочтений потребителя;  
 потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;  
 последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;  
 формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;  
 особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;  
 специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;  
 специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;  
 маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;  
 источники и критерии отбора маркетинговой информации;  
 правила составления анкет и опросных листов.

Учебная практика проводится концентрированно после изучения теоретических вопросов профессиональных модулей.

Аттестация по профессиональным модулям ПМ 01, ПМ 03, ПМ 04 проходит в виде дифференцированного зачета, который осуществляется путем защиты отчетной документации (дневник, отчет, аттестационный лист, характеристика).

В период прохождения практики студенты обязаны:

- выполнять в полном объеме программу практики;
- исполнять поставленные руководителем практики задачи, выполнять задачи и разовые поручения руководителя практики;
- изучать, систематизировать и анализировать материал в соответствии с планом работы, согласованным с руководителем практики;
- в 1-3-дневный срок после окончания практики представить преподавателю отчет о результатах практики.

Профессиональные модули не могут считаться освоенными если студенты не выполнили без уважительной причины программу практики. В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично.

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день по выполнению календарного графика прохождения практики. После завершения практики дневник вместе с отчетом должен быть просмотрен руководителем практики, который составляет отзыв и подписывает его.

По итогам практики студенты представляют отчет. В отчете отражается проделанная студентом работа с обязательным указанием действующих инструктивных материалов, методов выполнения работы. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму определенных операций и др.

Оформление отчета начинается за 1 день до окончания практики на основании дневника, в соответствии с графиком ее прохождения. Оформленный отчет сдается преподавателю. К отчету прилагаются:

- дневник, заверенный подписью руководителя практики;
- проекты и копии документов, составленных практикантом, согласно перечню, указанному в программе практики.

Сдача отчёта по практике осуществляется в течение 1-3 дней после её окончания.

Решение об успешном завершении практики принимается руководителем практики на основе анализа представленных материалов в соответствии с индивидуальными заданиями и отражается в оценочном листе.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

<b>Результаты обучения (освоенный практический опыт)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
Прием заказов на бронирование от потребителей	Наблюдение в процессе ведения телефонных переговоров. Оценка точности приема и передачи информации.
Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения	Оценка правильности заполнения документов по бронированию гостиничных услуг.
Информирование потребителя о бронировании	Оценка правильности и точности заполнения документов по бронированию гостиничных услуг.
Прием, регистрация и размещение гостей	Наблюдение в процессе работы с информационной базой по номерному фонду. Оценка правильности заполнения

	документов по приему, регистрации и размещению гостей (гостевая карта, карта учета движения номерного фонда, журнал регистрации проживания).
Предоставление информации гостям об услугах в гостинице	Оценка последовательности этапов и качества выполнения творческого индивидуального задания
Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Оценка правильности и точности заполнения договоров
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Оценка правильности и точности заполнения журналов регистрации проживания и сменных журналов. Оценка аргументированности принятых действий при решении ситуационных производственных задач
Подготовка счетов и организация отъезда гостей	Оценка правильности и точности заполнения счетов, технологической последовательности при разработке алгоритма процедуры подготовки счетов, организации отъезда и проводов клиентов.
Проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Оценка точности и правильности составления сравнительного анализа должностных инструкций ночного администратора (аудитора) службы приема и размещения гостей и администратора службы приема и размещения гостей.
Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Наблюдение в процессе работы по организации уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оценка соблюдения порядка организации уборочных работ и качества их выполнения. Оценка соблюдения правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ. Оценка правильности заполнения документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Оценка соблюдения технологической последовательности процессе работы по организации персональных и дополнительных услуг слуг (стирка и чистка одежды бизнес-услуги, SPA-услуг, туристическо-экскурсионное обслуживание, транспортное обслуживание хранение ценностей проживающих).
Организация и выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Оценка правильности комплектования сервировочной тележки room-service, Оценка соблюдения правил при сервировке столов. Оценка соблюдения правил подачи блюд и напитков, при сборе использованной посуды Оценка правильности и точности составления

	счета за обслуживание.
Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.	Оценка соблюдения технологической последовательности процессе работы по организации инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы. Оценка правильности и точности заполнения инвентаризационных ведомостей. Оценка правильности и точности составления актов на списание инвентаря и оборудования.
Создание условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Оценка соблюдения технологической последовательности процессе работы по предоставлению услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оценка правильности и точности заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. Оценка правильности и точности правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
Выявление и спроса на гостиничные услуги.	Наблюдение в процессе работы по выявлению спроса на гостиничные услуги. Оценка разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определения его характеристики.
Формирование спроса и стимулирования сбыта.	Наблюдение в процессе работы по формированию спроса на гостиничные услуги. Наблюдение в процессе работы по оценке эффективности сбытовой политики; аргументированность принятых решений.
Оценивание конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.	Оценка аргументированности принятых решений в процессе маркетинговых исследований. Соблюдение последовательности этапов и качества выполнения творческого индивидуального задания
Участия в разработке комплекса маркетинга.	Соблюдение последовательности этапов и качества выполнения творческого индивидуального задания Оценка принятых действий при решении ситуационных производственных задач
Ознакомление с предприятием.	Оценка соблюдения должностных инструкций и правил техники безопасности.
Организация, контроль и координация деятельности служб гостиницы по предоставлению услуг	Наблюдение в процессе работы по должности администратора. Оценка качества выполняемых работ.
Владение автоматизированной системой FidelioFO, компьютерными программами Word и Excel, умение использования	Наблюдение в процессе работы с автоматизированной системой FidelioFO, компьютерными программами Word и

Интернета и необходимой для работы оргтехники	Excel, и интернет-ресурсами. Оценка правильности и точности заполнения форм отчетности о выполнении работ.
	Дифференцированный зачет