

Аннотация дисциплины практики УП 01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля 01 Бронирование гостиничных услуг является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): бронирование гостиничных услуг, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК).

Место учебной практики дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная практика УП 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

1.1. Цели и задачи учебной практики, требования к результатам освоения практики

Цель учебной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи учебной практики:

- получить навыки работы по приему и оформлению заявок на бронирование номеров и мест в гостинице;
- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии (специальности);
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

В ходе освоения программы учебной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

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

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению учебной практики и содержанием заданий на практику.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся практических навыков в рамках модулей необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии/специальности ОПОП СПО по основным видам деятельности (ВД),

ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.

Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг	
Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей	
Тема 1.1 Владение обязанностями менеджера по бронированию, организация рабочего места менеджера службы бронирования.	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Принципы организации рабочего места сотрудника службы бронирования. Освоение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Функциональные обязанности по бронированию, организация рабочего места службы бронирования. Режим работы, график работы. Соблюдение правил безопасности при работе на различных видах оргтехники, используемой в службе бронирования.
Тема 1.2. Применение видов и способов бронирования гостиничных услуг на предприятии	Изучение номерного фонда и услуг гостиницы. Изучение автоматизированной программы управления, используемой в гостинице. Осуществление приема и оформления заявок на бронирование по различным каналам. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема, заказа и обеспечения бронирования
Тема 1.3 Осуществление гарантированного бронирования различными методами	Выполнение порядка принятия заказа и его оформление; Заполнение документации на бронирование номеров; Аккуратность и правильность заполнения документов. Ведение документации на электронных и бумажных носителях

<p>Тема 1.4 Оформление и составление различных видов заявок и бланков</p>	<p>Изучения способов бронирования, используемых в гостинице: телефон, факс, почта, интернет. Заполнение бланков на бронирование. Выполнение порядка принятия заказа и его оформление используя различные виды и способы</p>
<p>Тема 1.5 Использование технических телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа на бронирование</p>	<p>Изучение договоров взаимодействия гостиницы с туристскими фирмами. Разработка условий договора гостиницы с туристскими фирмами на квоту мест. Оформление заявки на бронирование при гарантированном и негарантированном бронировании от индивидуальных потребителей и от организаций. Выполнение порядка принятия заказа и его оформление</p>
<p>Тема 1.6. Предоставление гостям информации об условиях бронирования дополнительной информации на бронирование</p>	<p>Работа с модулем бронирования в АСУ гостиницы. Прием заявки, оформление бронирования с использованием АСУ.</p>
<p>Тема 1.7. Владение технологией ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании</p>	<p>Освоение технологии ведения телефонных переговоров с потребителями при бронировании. Отработка стандарта представления, этапов ведения телефонного разговора при принятии заявки. Ведение деловых переговоров по телефону на основе этикета делового общения, стандартов гостиницы при принятии заявки на бронирование.</p>
<p>Бронировать и вести документацию</p>	
<p>Тема 1.8. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони</p>	<p>Изучение способов ведения расчета с клиентами в системе бронирования. Работа со счетами, кредитными карточками и ваучерами. Изучение системы расценок на номера и услуги, гибкость расценок и скидок. Изучение структуры отчетов по бронированию. Составление отчета на текущую неделю/ месяц. бронирование номера/ места, дополнительные услуги, Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»</p>
<p>Тема 1.9. Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями</p>	<p>Выполнение порядка принятия заказа и его оформление и составление различных. Использование при приеме и оформлении заявок стандартов гостиницы. аккуратность и правильность заполнения документов</p>
<p>Информировать потребителя о бронировании</p>	
<p>Тема 1.10. Информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и</p>	<p>Соблюдение правил и порядка информирования потребителей о бронировании в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг</p>

способах бронирования	в РФ; - информирование потребителя о бронировании по телефону/факсу в Интернете
Тема 1.11 Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования	<p>Давать информацию на основе стандартов гостиницы о возможных способах бронирования, схеме оплаты при различных способах бронирования.</p> <p>Давать достоверную информацию о правилах бронирования</p>
Дифференцированный зачет	

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A#page/1>
4. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
5. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

Форма промежуточной аттестации – диф.зачет

Автор РПД: Самсоненко М.В.

Аннотация дисциплины практики

ПП 01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля 01 Бронирование гостиничных услуг является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): бронирование гостиничных услуг, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК).

Место производственной практики дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная практика УП 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи производственной практики:

- получить навыки работы по приему и оформлению заявок на бронирование номеров и мест в гостинице;
- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии (специальности);
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

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

По окончании практики обучающийся сдает отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению производственной практики и содержанием заданий на практику.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является сформированность у обучающихся практических навыков в рамках модулей необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии/специальности ОПОП СПО по основным видам деятельности (ВД),

ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании.

Содержание производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы производственной практики	Содержание учебных занятий
1	2

ПП 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	
Раздел 1. Прием заказов на бронирование от потребителей	
Тема 1.1 Владение обязанностями менеджера по бронированию, организация рабочего места менеджера службы бронирования.	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Принципы организации рабочего места сотрудника службы бронирования. Освоение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Функциональные обязанности по бронированию, организация рабочего места службы бронирования. Режим работы, график работы. Соблюдение правил безопасности при работе на различных видах оргтехники, используемой в службе бронирования.
Тема 1.2. Применение видов и способов бронирования гостиничных услуг на предприятии	Знать номерной фонд и услуги гостиницы. Знание автоматизированной программы управления, используемой в гостинице. Осуществление приема и оформления заявок на бронирование по различным каналам. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема, заказа и обеспечения бронирования
Тема 1.3 Осуществление гарантированного бронирования различными методами	Выполнение порядка принятия заказа и его оформление; Заполнение документации на бронирование номеров; Аккуратность и правильность заполнения документов. Ведение документации на электронных и бумажных носителях
Тема 1.4 Оформление и составление различных видов заявок и бланков	Изучения способов бронирования, используемых в гостинице: телефон, факс, почта, интернет. Заполнение бланков на бронирование. Выполнение порядка принятия заказа и его оформление используя различные виды и способы
Тема 1.5 Использование технических телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа на бронирование	Изучение договоров взаимодействия гостиницы с туристскими фирмами. Разработка условий договора гостиницы с туристскими фирмами на квоту мест. Оформление заявки на бронирование при гарантированном и негарантированном бронировании от индивидуальных потребителей и от организаций Выполнение порядка принятия заказа и его оформление

Тема 1.6. Предоставление гостям информации об условиях бронирования дополнительной информации на бронирование	Работа с модулем бронирования в АСУ гостиницы. Прием заявки, оформление бронирования с использованием АСУ.
Тема 1.7. Владение технологией ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	Освоение технологии ведения телефонных переговоров с потребителями при бронировании. Отработка стандарта представления, этапов ведения телефонного разговора при принятии заявки. Ведение деловых переговоров по телефону на основе этикета делового общения, стандартов гостиницы при принятии заявки на бронирование.
Бронировать и вести документацию	
Тема 1.8. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони	Изучение способов ведения расчета с клиентами в системе бронирования. Работа со счетами, кредитными карточками и ваучерами. Изучение системы расценок на номера и услуги, гибкость расценок и скидок. Изучение структуры отчетов по бронированию. Составление отчета на текущую неделю/ месяц. бронирование номера/ места, дополнительные услуги, соблюдение «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»
Тема 1.9. Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями	Выполнение порядка принятия заказа и его оформление и составление различных отчетов. Использование при приеме и оформлении заявок стандартов гостиницы. аккуратность и правильность заполнения документов
Информировать потребителя о бронировании	
Тема 1.10. Информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и способах бронирования	Соблюдение правил и порядка информирования потребителей о бронировании в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»; - информирование потребителя о бронировании по телефону/факсу в Интернете
Тема 1.11 Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования	Давать информацию на основе стандартов гостиницы о возможных способах бронирования, схеме оплаты при различных способах бронирования. Давать достоверную информацию о правилах бронирования
Дифференцированный зачет	

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://bibli-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A#page/1>

4. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

5. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]:: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

Форма промежуточной аттестации – диф.зачет
Автор РПД: Самсоненко М.В.

Аннотация дисциплины практики

УП 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): бронирование гостиничных услуг, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Место учебной практики дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная практика УП 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

1.3. Цели и задачи учебной практики, требования к результатам освоения практики

Цель учебной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи учебной практики:

- получить навыки работы по приему и оформлению заявок на бронирование номеров и мест в гостинице;
- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии (специальности);
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

В ходе освоения программы учебной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению учебной практики и содержанием заданий на практику.

. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся практических навыков в рамках модулей необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии/специальности ОПОП СПО по основным видам деятельности (ВД),

УП 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

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

Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий
1	2
УП 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	
Раздел 1. Прием, регистрация и размещение гостей	
<p>Тема 1.1. Прием, регистрация освоение принципов организации рабочего места службы приема и размещения.</p>	<p>Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Соблюдение стандарта обслуживания в службе приема и размещения. Соблюдение режим работы, графика работы. Требования современного рынка труда к выпускникам средних профессиональных учебных заведений. Виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции. Формы организации труда, режим работы и правил внутреннего распорядка на учебной практике. Санитарно-гигиенические требования к работникам предприятий гостиничного сервиса</p>
<p>Тема 1.2. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих.</p>	<p>Организация рабочего места службы приема и размещения. Отработка навыков общения с потребителями в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>
<p>Тема 1.3. Освоение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами</p>	<p>Взаимодействие со службой бронирования, хозяйственной службой, ресторанной службой, службой маркетинга по вопросам приема, размещения и организации проживания потребителей во время проживания. Составление сводок и отчетов для служб в соответствии со стандартами гостиницы.</p>
<p>Тема 1.4. Предоставление и информирование гостей об услугах гостиничного предприятия</p>	<p>Информирование гостей о дополнительных услугах, предоставляемых в гостинице, условиях оказания услуг, оплате услуг. Отработка стандартов порядка информирования потребителей о видах услуг. Контроль достоверности информации. Правила безопасности при проживании в гостинице. Информирование гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p>
Раздел 2. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	
<p>Тема 2.1 Принятие участие в заключении и выполнении договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>Участие в подготовке договоров с организациями, оформление договора, участие в согласовании и корректировке договоров. Изложение последовательности действий при заключении</p>

	договоров об оказании гостиничных
Тема 2.2. Участие в заключении и выполнении договоров об оказании дополнительных гостиничных услуг	Применение правил заключения договоров. Изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании дополнительных гостиничных услуг
Раздел 3. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	
Тема 3.1. Владение технологией ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	Освоение технологии ведения телефонных переговоров с потребителями при бронировании. Отработка стандарта представления, этапов ведения телефонного разговора при принятии заявки. Ведение деловых переговоров по телефону на основе этикета делового общения, стандартов гостиницы при принятии заявки на бронирование.
Тема 3.2. Контроль и обеспечение выполнения договоров на оказание гостиничных услуг	Ведение учета и регистрации входящих и исходящих договоров и приложений к ним. Контроль сроков выполнения договоров и перечня предоставляемых по ним услуг.
Тема 3.3. Обеспечение выполнения договоров на оказание дополнительных	Контроль оплаты за дополнительные услуги. Произведение начисления на счета за дополнительные услуги. Составление отчетной документации. Контроль за выполнением дополнительных услуг, необходимых для предоставления гостям в период их проживания. Выполнение стандартов обслуживания VIP-гостей. Предоставление
Раздел 4. Подготовка счетов и организация отъезда гостей;	
Тема 4.1. Подготовка и произведение расчетов с гостями с использованием АСУ и организация их отъезда.	Осуществление расчетов с использованием автоматизированной системы управления. Расчет проживания индивидуального клиента. Расчет продления проживания. Расчет раннего отъезда, возврат авансового платежа.
Тема 4.2. Освоение юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей	Подготовка документов для регистрации иностранных гостей и отправка их для регистрации в ОВИР при заезде. Оформление документов и отправка их в ОВИР при отъезде гостей
Тема 4.3. Проведение и координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Функциональные обязанности ночного портье. Закрытие смены. Проведение ночного аудита. Составление отчетов. Оформление документов по передаче смены
Дифференцированный зачет	

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://bibli-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

4. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>

Форма промежуточной аттестации – диф.зачет

Автор РПД: преподаватель Резуненко Т.А.

Аннотация дисциплины практики ПП 02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): бронирование гостиничных услуг, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Место производственной практики дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная практика УП 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

1.4. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи производственной практики:

- получить навыки работы по приему и оформлению заявок на бронирование номеров и мест в гостинице;
- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся в сфере изучаемой профессии (специальности);
- развитие общих и профессиональных компетенций;
- освоение современных производственных процессов, технологий;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности предприятий различных организационно-правовых форм.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению производственной практики и содержанием заданий на практику.

. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является сформированность у обучающихся практических навыков в рамках модулей необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии/специальности ОПОП СПО по основным видам деятельности (ВД),

УП 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

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

Содержание производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы производственной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПП 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	
Раздел 1. Прием, регистрация и размещение гостей	
<p>Тема 1.1. Прием, регистрация освоение принципов организации рабочего места службы приема и размещения.</p>	<p>Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Соблюдение стандарта обслуживания в службе приема и размещения. Соблюдение режим работы, графика работы. Требования современного рынка труда к выпускникам средних профессиональных учебных заведений. Виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции Формы организации труда, режим работы и правил внутреннего распорядка на производственной практике. Санитарно-гигиенические требования к работникам предприятий гостиничного сервиса</p>
<p>Тема 1.2. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих.</p>	<p>Организация рабочего места службы приема и размещения. Отработка навыков общения с потребителями в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>
<p>Тема 1.3. Освоение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами</p>	<p>Взаимодействие со службой бронирования, хозяйственной службой, ресторанной службой, службой маркетинга по вопросам приема, размещения и организации проживания потребителей во время проживания. Составление сводок и отчетов для служб в соответствии со стандартами гостиницы.</p>
<p>Тема 1.4. Предоставление и информирование гостей об услугах гостиничного предприятия</p>	<p>Информирование гостей о дополнительных услугах, предоставляемых в гостинице, условиях оказания услуг, оплате услуг. Отработка стандартов порядка информирования потребителей о видах услуг. Контроль достоверности информации. Правила безопасности при проживании в гостинице. Информирование гостей о правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p>
Раздел 2. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	
<p>Тема 2.1 Принятие участие в заключении и выполнении договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>Участие в подготовке договоров с организациями, оформление договора, участие в согласовании и корректировке договоров. Изложение последовательности действий при заключении</p>

	договоров об оказании гостиничных
Тема 2.2. Участие в заключении и выполнении договоров об оказании дополнительных гостиничных услуг	Применение правил заключения договоров. Изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании дополнительных гостиничных услуг
Раздел 3. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	
Тема 3.1. Владение технологией ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	Освоение технологии ведения телефонных переговоров с потребителями при бронировании. Отработка стандарта представления, этапов ведения телефонного разговора при принятии заявки. Ведение деловых переговоров по телефону на основе этикета делового общения, стандартов гостиницы при принятии заявки на бронирование.
Тема 3.2. Контроль и обеспечение выполнения договоров на оказание гостиничных услуг	Ведение учета и регистрации входящих и исходящих договоров и приложений к ним. Контроль сроков выполнения договоров и перечня предоставляемых по ним услуг.
Тема 3.3. Обеспечение выполнения договоров на оказание дополнительных	Контроль оплаты за дополнительные услуги. Произведение начисления на счета за дополнительные услуги. Составление отчетной документации. Контроль за выполнением дополнительных услуг, необходимых для предоставления гостям в период их проживания. Выполнение стандартов обслуживания VIP-гостей. Предоставление
Раздел 4. Подготовка счетов и организация отъезда гостей;	
Тема 4.1. Подготовка и произведение расчетов с гостями с использованием АСУ и организация их отъезда.	Осуществление расчетов с использованием автоматизированной системы управления. Расчет проживания индивидуального клиента. Расчет продления проживания. Расчет раннего отъезда, возврат авансового платежа.
Тема 4.2. Освоение юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей	Подготовка документов для регистрации иностранных гостей и отправка их для регистрации в ОВИР при заезде. Оформление документов и отправка их в ОВИР при отъезде гостей
Тема 4.3. Проведение и координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Функциональные обязанности ночного портье. Закрытие смены. Проведение ночного аудита. Составление отчетов. Оформление документов по передаче смены
Дифференцированный зачет	

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

4. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>

Форма промежуточной аттестации – диф.зачет

Аннотация программы практики ПП 04.01. Организация продаж гостиничного продукта

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 04 Прием, размещение и выписка гостей является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): продажи гостиничного продукта, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

Место производственной практики дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Производственная практика ПП 04.01 «Организация продаж гостиничного продукта» относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта».

Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций:

– подготовка специалистов, владеющих системой знаний о продажах гостиничного продукта;

– изучение механизма технологий продаж гостиничного продукта.

Задачи производственной практики:

- изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта;
- подбор соответствующий им гостиничный продукт;
- разработка практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявление конкурентоспособность гостиничного продукта и организации;
- участие в разработке комплекса маркетинга.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт**:

- выявления, анализа и формирования спроса на гостиничные услуги;
- проведения сегментацию рынка;
- разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определения его характеристики и оптимальной номенклатуры услуг;
- оценки эффективности сбытовой политики; выбира средства распространения рекламы и определения их эффективности;
- формирования содержания рекламных материалов;
- сбора и анализа информации о ценах;

В результате освоения данной рабочей программы студент должен обладать следующими компетенциями, включающими в себя способность:

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению производственной практики и содержанием заданий на практику.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является сформированность у обучающихся практических навыков в рамках модулей необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии/специальности ОПОП СПО по основным видам деятельности (ВД),

ПП 04.01 Организация продаж гостиничного продукта

ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги. Анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению.

ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.

ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. Гостиничный маркетинг и технологии продаж.

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

При выполнении заданий по предмету обращать внимание обучающихся, в каких конкретных производственных ситуациях они будут использовать полученные на учебных занятиях по этому предмету знания и опыт деятельности.

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

Предоставлять обучающимся возможность самостоятельно организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения самостоятельных работ по конкретным темам.

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

Использовать технологию проблемного изложения при объяснении нового учебного материала; создавать педагогические ситуации, в которых студенты смогут оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

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

Предоставлять обучающимся возможность самостоятельно осуществлять поиск, анализ и оценку информации при выполнении самостоятельной работы.

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

Поощрять использование обучающимся и новых информационных технологий при оформлении результатов самостоятельной работы.

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

Использовать на учебных занятиях коллективные формы работы, акцентировать обучающимся необходимость войти в группу или коллектив и внести свой вклад.

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

Используя на учебных занятиях коллективные формы работы, назначать ответственного, который будет распределять обязанности в группе и отчитываться о проделанной работе.

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

Предоставлять обучающимся возможность для личностного и профессионального развития, учить студентов ставить цели и добиваться их реализации.

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

Содержание производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы производственной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПП 04.01 Организация продаж гостиничного продукта	
Раздел 1. Продажи гостиничного продукта	
Тема 1.1. . Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Соблюдение стандарта обслуживания в службе приема и размещения. Соблюдение режим работы, графика работы. Требования современного рынка труда к выпускникам средних профессиональных учебных заведений. Виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции Формы организации труда, режим работы и правил внутреннего распорядка на производственной практике. Санитарно-гигиенические требования к

	работникам предприятий гостиничного сервиса
Тема 1.2. . Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;	Гостиничный продукт в мировой экономике. Концепция маркетинга в индустрии туризма и ее связь со стратегиями формирования конкурентных преимуществ организации Управление брендом организации в составе маркетинговых мероприятий индустрии туризма Принципы формирования конкурентоспособного бренда в индустрии туризма Особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
Тема 1.3. Методы изучения и анализа предпочтений потребителя; Потребители гостиничного продукта, особенности их поведения	Потребители гостиничных услуг. Характеристики покупателей. Модель поведения покупателей. Процесс принятия решения о покупке. Особенности принятия решения о покупке товаров-новинки. Различные подходы удовлетворения потребностей клиентов. Методы изучения предпочтений потребителя. Потребности удовлетворяемые гостиничным продуктом.
Тема 1.4. Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;	Сегментирование рынка гостиничных услуг. Выбор целевых сегментов рынка. Анализ рыночных возможностей. Разработка комплекса маркетинга. Позиционирование товара на рынке. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги. Стратегии маркетинга.
Тема 1.5 Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;	Виды гостиничных услуг. Технологии услуг. Товарный ассортимент и товарная номенклатура. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания. Правила разработки новых продуктов. Особенности маркетинга услуг. Некоммерческий маркетинг
Тема 1.6 Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;	Цели, задачи сбытовой политики, виды и средства сбыта. Каналы распределения товаров и услуг. Структура и управление каналами распределения. Виды и типы торговых посредников. Товародвижение. PR-деятельность в гостиничном бизнесе
Тема 1.7 Специфика ценовой политики гостиницы, специфику рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта.	Основные понятия, цели, задачи, направления ценовой политики, классификация цен. Стратегия и тактика ценообразования. Проблемы и условия ценообразования. Факторы ценообразования. Определение особенностей спроса.

	<p>Определение нижнего предела цены на краткосрочно-временном интервале. Система скидок и надбавок. Цели, задачи, функции и требования к рекламе. Классификация рекламы. Пропаганда. Средства рекламы. Законодательное и общественное регулирование продвижения туристских услуг.</p>
<p>Тема 1.8 Конкурентная среда. Маркетинговые исследования.</p>	<p>Основные понятия конкурентной среды. Виды конкуренции. Характерные черты и условия возникновения конкурентной среды. Критерии оценки, их конкурентные преимущества Взаимосвязь корпоративной культуры и конкурентоспособности организаций индустрии туризма. Цели, задачи и объекты маркетинговых исследований. Маркетинговая информация.</p>
<p>Дифференцированный зачет</p>	

Основная литература:

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].: учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 218 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/7A988CDD-397E-43CF-A04E-E5ACE416952D#page/1>
2. Основы маркетинга. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / С. В. Карпова [и др.] ; под общ. ред. С. В. Карповой. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 325 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/1D8C1758-4837-4253-B4AF-2A472622392A#page/1>

Составитель:

Преподаватель

М.В. Самсоненко

Аннотация к дисциплине ПДП Преддипломная практика

1. Паспорт рабочей программы производственная практика (преддипломная)

1.1 Область применения программы

Программа производственной (преддипломной) практики является частью основной профессиональной образовательной программы СПО, разработанной в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2 Место дисциплины в структуре ООП СПО

Производственная (преддипломная) практика базируется на междисциплинарных курсах профессиональных модулей:

ПМ.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг. МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей. МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания. МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта. МДК 04.01 Организация продаж гостиничного продукта.

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. МДК 05.01 Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий/ Выполнение работ по должности служащих «Администратор гостиницы (дома отдыха)» 20063.

1.3. Цели и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины

Основной целью производственной (преддипломной) практики является сбор материалов для написания выпускной квалификационной работы, практическая работа совместно с работодателями в сфере индустрии гостеприимства по конкретной теме дипломной работы.

С целью овладения профессиональной деятельностью и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения производственной (преддипломной) практики должен **иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- приема регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- организации работы и контроля персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга.

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;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантированное бронирование различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанность ночного портье;
- организовывать уборку номеров;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- разрабатывать гостиничный продукт;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- собирать и анализировать информацию о ценах;
- иметь организовывать работу обслуживающего персонала гостиничных предприятий.

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 обеспечения работы гостиницы;
- правила заполнения бланков бронирования для различных категорий клиентов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного 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;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных клиентов;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений и договоров, правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- порядок организации уборки номеров;
- правила работы с информационной базой данных;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- 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;
- 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.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение учебных занятий дисциплины ПДП Преддипломная практика

Общая трудоемкость производственной (преддипломной) практики составляет всего 144 часа (4 недели).

Тематический план и содержание учебных занятий дисциплины ПДП Преддипломная практика

Преддипломная практика	Виды работ	Объем часов
1.Организационные вопросы оформления на предприятии, установочная лекция, инструктаж по технике безопасности, распределение по рабочим местам	Ознакомление с предприятием. Инструктаж по технике безопасности. Ознакомление с предприятием. Инструктаж по технике безопасности. Изучение правил внутреннего распорядка. Изучение правил и норм охраны труда. ..	8
2.Ознакомление со структурой и характером деятельности предприятия	Ознакомление с предприятием: отнесение его по выявленным признакам к определенному виду и категории в соответствии с классификацией гостиниц и туристских комплексов. Ознакомление с учредительными документами, изучение устава предприятия, документов, подтверждающих виды деятельности , перечень предоставляемых услуг. Ознакомление с применяемыми на предприятии экономическими, распорядительными, правовыми методами управления. Ознакомление с функциями руководителей высшего, среднего и низшего звена управления. Ознакомление с порядком осуществления контроля за деятельностью предприятия. Анализ актов и справок проверок контролирующих органов.	16
3.ПМ.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	Ознакомление с организацией работы и технологическим процессом бронирования на предприятии. Работа с информационной и телекоммуникационной базой службы бронирования. Составление примерного перечня рекомендаций гостинице по использованию информационных и	24

	телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения документационного обеспечения на примере гостиницы.	
4.ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	Изучение субъектов предпринимательской деятельности в сфере гостиничного сервиса. Правовое регулирование договоров по оказанию услуг гостиничного сервиса. Перспективы реализации гостиничных услуг на предприятиях гостиничного сервиса. Совершенствование службы приема и размещения на примере гостиницы. Изучение организации работы и технологических процессов службы приема, размещения и выписки гостей.	24
5.ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Виды деятельности менеджера по организации обслуживания потребителей гостиничных услуг. Изучение должностных обязанностей. Ознакомление с формами и условиями организации труда персонала конкретной гостиничной службы. Разработка предложений по расширению перечня предоставляемых услуг, повышению эффективности деятельности гостиничных служб. Изучение технологий гостиничной анимации. Изучение ресторанного сервиса на предприятии гостеприимства. Роль сектора питания в санаторно-курортном обслуживании. Изучение работы хозяйственной службы гостиницы.	24
6.ПМ.04 Продажи гостиничного продукта	Информационно-рекламная деятельность. Ознакомление с маркетинговой стратегией предприятия. Анализ маркетинговой среды. Выбор рекламных средств. Оценка эффективности информационно-рекламной деятельности. Отработка вариантов оптимального размещения информационно-рекламных материалов в номере, на этаже, в вестибюле. Проведение анализа и составление примерного перечня рекомендаций гостиничному предприятию по продвижению гостиничного продукта в Интернете Изучение конкурентных преимуществ. Анализ рыночной позиции гостиничного предприятия. Разработка программы продвижения гостиничного продукта.	24
7.ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям	Выполнение работ по должности служащих «Администратор гостиницы (дома отдыха)» 20063.	16

служащих.		
8. Оформление отчета о прохождении производственной (преддипломной) практики	Оформление отчета в соответствии требованиями нормативных документов.8	8

1.7 Вид промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

1.8 Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
4. Сервисная деятельность : учебное пособие / под ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=229143
5. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 218 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/7A988CDD-397E-43CF-A04E-E5ACE416952D#page/1>
6. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник / М. Райли. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 191 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=114557
7. Организация гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438785
8. Литвинюк, А. А. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебник и практикум для СПО / А. А. Литвинюк ; под ред. А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 498 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/DBEC5EE5-A25D-4E14-9946-C509CB98CBVB>

Составитель: кандидат социологических наук Т.А.Резуненко