

Аннотация программы учебной практики
УП 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
приема и размещения

Область применения программы

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:**

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

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

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, по основным видам профессиональной деятельности (ВПД)

1. Количество недель (часов) на освоение программы учебной практики (по профилю специальности)

На учебную практику ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» согласно учебному плану отводится 2 (две) недели, 72 (семьдесят два) часа.

2. Форма аттестации по итогам учебной практики – Дифференцированный зачет

3. 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 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Содержание учебной практики

Тематический план учебной практики

КОД ПК	Код и наименование профессиональных модулей	К-во часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем учебной практики
1	2	3	4	5
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	72	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	Тема 1. Прием, регистрация освоение принципов организации рабочего места службы приема и размещения. Тема 2. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих. Тема 3. Освоение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами Тема 4. Предоставление и информирование гостей об услугах гостиничного предприятия
			Прием и размещение гостей	Тема 5 Принятие участие в заключении и выполнении договоров об оказании гостиничных услуг Тема 6. Участие в заключении и выполнении договоров об оказании дополнительных гостиничных услуг
			Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Тема 7. Контроль и обеспечение выполнения договоров на оказание гостиничных услуг Тема 8. Обеспечение выполнения договоров на оказание дополнительных услуг
			Дифференцированный зачет	

3.2.
Соде
ржа

ние учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и	

размещения	
Раздел 1. Прием, регистрация и размещение гостей	
Тема 1.1. Прием, регистрация освоение принципов организации рабочего места службы приема и размещения.	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
Тема 1.2. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих.	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.
Тема 1.3. Освоение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами	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.
Тема 1.4. Предоставление и информирование гостей об услугах гостиничного предприятия	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.
Раздел 2. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	
Тема 2.1 Принятие участие в заключении и выполнении договоров об оказании гостиничных услуг	Участие в подготовке договоров с организациями, оформление договора, участие в согласовании и корректировке договоров. Изложение последовательности действий при заключении 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. Производство 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 производство 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. Заккрытие смены. Проведение ночного аудита. Составление отчетов. Оформление документов по передаче смены
Дифференцированный зачет	

Основные печатные и электронные издания

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. — Режим доступа: по подписке.

2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва :КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — [URL:https://book.ru/book/942119](https://book.ru/book/942119). — Текст : электронный.
3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. — Режим доступа: по подписке.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>
7. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

Форма промежуточной аттестации – диф.зачет

Аннотация программы учебной практики
УП 02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
питания

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания, является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД), и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

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

Учебная практика УП 02.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания».

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

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

Задачи учебной практики:

- 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:**

- применения условий питания и методов обслуживания;
- культуры обслуживания на предприятиях общественного питания;
- разработки и внедрения новых форм обслуживания потребителей в сфере общественного питания

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

2. 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.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Тематический план учебной практики

Код и наименование профессионального модуля	Наименования разделов практики	Учебная практика	
		Количество недель	Количество часов
1	2	3	4
ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	Учебная практика ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	2	72

3.2. Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий
ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	
Раздел 1. Организация питания в гостиничных комплексах	
Тема 1.1 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Принципы организации рабочего места сотрудника службы питания. Освоение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Функциональные обязанности по предоставлению питания в гостинице. Режим работы, график работы. Соблюдение правил безопасности при работе с различным оборудованием, используемой в службе питания.
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей. Предприятия общественного питания гостиничного комплекса Информационное обеспечение процесса обслуживания в предприятиях питания.
Тема 1.3 Классификация и организация питания на предприятиях питания	Предприятия общественного питания гостиничного комплекса Организация питания в курортных и гостиничных комплексах. Виды завтраков в гостиницах Виды сервиса и их характеристика Методы обслуживания

	Характеристика и виды меню
Тема 1.4 Правила обслуживания посетителей	Составление меню для предприятий общественного питания различных типов и классов Оформление заказа на банкетное обслуживание. Составление заявки на столовое белье и посуду для банкетного обслуживания Организация кофе-брейк для участников конференций Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний»
Тема 1.5 Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service	Правила сервировки столов Разновидности приемов подач блюд Фуршет Комплектация сервировочной тележки room service. Решение ситуационных задач на прием заказа Техника оформления салфеток Деловая игра Обслуживание гостей питанием
Тема 1.6 Защита прав потребителей услуг предприятий общественного питания	Защита прав потребителей предприятий общественного питания Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления услуг питания
Дифференцированный зачет	

Основные печатные и электронные издания

1. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. - 2-е изд., испр. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 242 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1867614>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-015561-6.
2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2023. - 449 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/517903> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.
3. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513242>
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. - 300 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/512195> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-14985-2.

Форма промежуточной аттестации – диф.зачет

Аннотация программы учебной практики
УП 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВД): «Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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

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

Задачи учебной практики:

- 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:

- В разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, организации, стимулирования и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

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

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации

номерного фонда, по основным видам профессиональной деятельности (ВПД)

2. 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. 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план учебной практики

КОД ПК	Код и наименование профессиональных модулей	К-во часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем учебной практики
1	2	3	4	5
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	ПМ. 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	72	- Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих - Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. - Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда . Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях
			- Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования - Проведение контроля готовности номеров к заселению - Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки
			- Ведение учета	Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих

			забытых вещей. - Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности - Оформление отчетной документации - Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах - Оформление актов на списание малоценного инвентаря	Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих
			Дифференцированный зачет	

3.2. Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПМ. 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда .	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за

	качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий

	«умный» дом. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности..
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице Воровство в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
Дифференцированный зачет	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Филиал ФГБОУВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

С момента нахождения обучающихся на рабочих местах, на них распространяются требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятиях, учреждениях, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время учебной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой учебной практики. Учебная практика завершается дифференцированным зачетом Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников.

Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников

Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.
2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL: <https://book.ru/book/942119>. — Текст : электронный.
3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. -

Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.

4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/495428> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.

5. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. – Режим доступа: по подписке.

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

Аннотация программы учебной практики
УП 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
бронирования и продаж

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): бронирование гостиничных услуг, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня.

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 их продажам;
- 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;
- выявления, анализа и формирования спроса на гостиничные услуги;
- оценки эффективности сбытовой политики; выбора средства распространения рекламы и определения их эффективности.

уметь:

- планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал;
- организовывать выполнение и контролировать сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня.

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с

методическими рекомендациям и по организации и прохождению учебной практики и содержанием заданий на практику.

Результатом освоения рабочей программы ученой практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ.04 Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, по основным видам профессиональной деятельности (ВПД)

2. 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. 04 Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план учебной практики

КОД ПК	Код и наименование профессиональных модулей	К-во часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем учебной практики
1	2	3	4	5
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ПМ. 04 Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	72	Прием заказов на бронирование от потребителей и продажа номеров/мест в гостинице	Тема 1.1 Владение обязанностями менеджера по бронированию, организация рабочего места менеджера службы бронирования. Тема 1.2. Применение видов и способов бронирования гостиничных услуг на предприятии Тема 1.3 Осуществление гарантированного бронирования различными методами Тема 1.4 Оформление и составление различных видов заявок и бланков, договоров. Тема 1.5 Использование технических телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа на бронирование. Тема 1.6. Предоставление гостям информации об условиях бронирования, дополнительной информации на бронирование. Тема 1.7. Владение технологией телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании
			Бронировать и вести документацию	Тема 1.8. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони Тема 1.9. Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями
			Информирования потребителя по бронированию	Тема 1.10. Информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и способах бронирования Тема 1.11 Консультирование

				потребителей о применяемых способах бронирования
			Управление возражениями клиента	Тема 1.12 Составить список наиболее часто встречающихся возражений, определить, какие сопротивления, скорее всего, стоят за ними и придумать несколько способов обработки этих возражений. Тема 2.12 Вы слышите возражение: «Это слишком дорого». Предложите ваши варианты обработки этого возражения, предварительно выяснив, истинное оно или ложное.
			Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке	Тема 1.13 Разработка анкеты для гостей конкретного отеля (гостиницы) (по выбору). Тема 2.13 Предложить несколько мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя
			Дифференцированный зачет	

3.2. Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
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	Выполнение порядка принятия заказа и его оформление; Заполнение документации на бронирование номеров;

различными методами	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 дополни тельной 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.
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 Правила 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 Использование при приеме и оформлении заявок стандартов гостиницы. аккуратность и правильность заполнения документов
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

Тема 1.12 Управление возражениями клиента	Составить список наиболее часто встречающихся возражений, определить, какие сопротивления, скорее всего, стоят за ними и придумать несколько способов обработки этих возражений. Вы слышите возражение: «Это слишком дорого». Предложите ваши варианты обработки этого возражения, предварительно выяснив, истинное оно или ложное.
Тема 1.13 Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке	Разработать анкету для гостей конкретного отеля (гостиницы) (по выбору). Предложить несколько мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя
Дифференцированный зачет	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Филиал ФГБОУВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

С момента нахождения обучающихся на рабочих местах, на них распространяются требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятиях, учреждениях, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время учебной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой учебной практики. Учебная практика завершается дифференцированным зачетом Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников.

Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников

Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. — Режим доступа: по подписке.

2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:<https://book.ru/book/942119>. — Текст : электронный.

3. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. — Режим доступа: по подписке.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/495428> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.
5. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. — Режим доступа: по подписке.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>
8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (11695 ГОРНИЧНАЯ)

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВД): МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная), и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1 Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной

ПК 5.2 Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования

ПК 5.3 Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества

ПК 5.4 Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря

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

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

Задачи учебной практики:

- Овладение студентами, профессиональной деятельности по специальности в соответствии с видами деятельности, указанными в ФГОС осваивается рабочая профессия 11695 Горничной;
 - Закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении специальных дисциплин по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.
 - Приобретение первоначального практического опыта.
 - Подготовка обучающегося к выполнению основных профессиональных функций в соответствии с квалификационными требованиями специалиста по гостиничному делу.
 - Сбор и обработка материалов для написания отчета по учебной практике;
- В ходе освоения программы учебной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**
- выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;
 - соблюдения мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты);
 - обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества;
 - комплектовании тележки для различных видов уборки номерного фонда;
 - предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;
 - ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, а также участия в активировании;

- хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии со стандартами;
- составления отчета о движении номерного фонда;
- Комплектации номерного фонда расходными материалами
- Смене постельного белья и полотенец в номерном фонде
- Выявлении дефектов и поломок мебели в номерном фонде
- Проверке наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде
- Регистрации забытых и потерянных гостями вещей

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

Результатом освоения рабочей программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих», по основным видам профессиональной деятельности (ВПД)

3. Количество недель (часов) на освоение программы учебной практики (по профилю специальности)

На учебную практику ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная) согласно учебному плану отводится 2 (две) недели, 72 (семьдесят два) часа.

4. Форма аттестации по итогам учебной практики – Дифференцированный зачет

5. 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. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

КОД	Наименование компетенций
ПК 5.1	Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной
ПК 5.2	Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
ПК 5.3	Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества
ПК 5.4	Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК	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

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.
2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. – Режим доступа: по подписке.
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>

Аннотация программы производственной практики
ПП 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
приема и размещения

Область применения программы

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:**

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

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

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, по основным видам профессиональной деятельности (ВПД)

4. Количество недель (часов) на освоение программы производственной практики (по профилю специальности)

На производственной практику ПП 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» согласно учебному плану отводится 2 (две) недели, 72 (семьдесят два) часа.

5. Форма аттестации по итогам производственной практики –
Дифференцированный зачет

6. 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 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Содержание производственной практики

Тематический план производственной практики

КОД ПК	Код и наименование профессиональных модулей	К-во часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем учебной практики
1	2	3	4	5
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	72	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	Тема 1. Прием, регистрация освоение принципов организации рабочего места службы приема и размещения. Тема 2. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих. Тема 3. Освоение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами Тема 4. Предоставление и информирование гостей об услугах гостиничного предприятия
			Прием и размещение гостей	Тема 5 Принятие участие в заключении и выполнении договоров об оказании гостиничных услуг Тема 6. Участие в заключении и выполнении договоров об оказании дополнительных гостиничных услуг
			Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Тема 7. Контроль и обеспечение выполнения договоров на оказание гостиничных услуг Тема 8. Обеспечение выполнения договоров на оказание дополнительных услуг
			Дифференцированный зачет	

**3.2.
Соде
ржа
ние**

производственной **практики**

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

ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	
Раздел 1. Прием, регистрация и размещение гостей	
Тема 1.1. Прием, регистрация освоение принципов организации рабочего места службы приема и размещения.	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
Тема 1.2. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих.	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.
Тема 1.3. Освоение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами	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.
Тема 1.4. Предоставление и информирование гостей об услугах гостиничного предприятия	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.
Раздел 2. Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	
Тема 2.1. Принятие участие в заключении и выполнении договоров об оказании гостиничных услуг	Участие в подготовке договоров с организациями, оформление договора, участие в согласовании и корректировке договоров. Изложение последовательности действий при заключении 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. Производство 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 производство 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	

Основные печатные и электронные издания

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.

2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва :КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — [URL:https://book.ru/book/942119](https://book.ru/book/942119). — Текст : электронный.

3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. — Режим доступа: по подписке.

4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

7. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

Форма промежуточной аттестации – диф.зачет

Аннотация программы производственной практики

ПП 02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания, является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД), и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Место производственной практики дисциплины в структуре программы

подготовки специалистов среднего звена:

Производственная практика ПП 02.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания».

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

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

Задачи производственной практики:

- 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:**

- применения условий питания и методов обслуживания;
- культуры обслуживания на предприятиях общественного питания;
- разработки и внедрения новых форм обслуживания потребителей в сфере общественного питания

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

2. 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.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Содержание производственной практики

Тематический план практики

Код и наименование профессионального модуля	Наименования разделов практики	Учебная практика	
		Количество недель	Количество часов
1	2	3	4
ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	Производственная практика ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	3	108

3.2. Содержание производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий
ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	
Раздел 1. Организация питания в гостиничных комплексах	
Тема 1.1 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Принципы организации рабочего места сотрудника службы питания. Освоение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Функциональные обязанности по предоставлению питания в гостинице. Режим работы, график работы. Соблюдение правил безопасности при работе с различным оборудованием, используемой в службе питания.
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей. Предприятия общественного питания гостиничного комплекса Информационное обеспечение процесса обслуживания в предприятиях питания.
Тема 1.3 Классификация и организация питания на предприятиях питания	Предприятия общественного питания гостиничного комплекса Организация питания в курортных и гостиничных комплексах. Виды завтраков в гостиницах Виды сервиса и их характеристика Методы обслуживания Характеристика и виды меню
Тема 1.4 Правила обслуживания посетителей	Составление меню для предприятий общественного питания различных типов и классов Оформление заказа на банкетное обслуживание. Составление заявки на столовое белье и посуду для банкетного обслуживания Организация кофе-брейк для участников конференций Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний»
Тема 1.5 Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service	Правила сервировки столов Разновидности приемов подачи блюд Фуршет

	Комплектация сервировочной тележки room service. Решение ситуационных задач на прием заказа Техника оформления салфеток Деловая игра Обслуживание гостей питанием
Тема 1.6 Защита прав потребителей услуг предприятий общественного питания	Защита прав потребителей предприятий общественного питания Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления услуг питания
Дифференцированный зачет	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Производственная практика проводится в профильных организациях на основе договоров, заключаемых между филиалом ФГБОУ «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике и профильными организациями.

ФГБОУ «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Направление на практику оформляется приказом ректора ФГБОУ «Кубанский государственный университет» с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

На период производственной практики обучающиеся приказом по предприятию, учреждению, организации могут зачисляться на штатные рабочие места и включаться в списочный состав предприятия, учреждения, организации, но не учитываются в их среднесписочной численности.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяется требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждениях, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Основные печатные и электронные издания

5. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. - 2-е изд., испр. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 242 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1867614>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-015561-6.

6. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2023. - 449 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/517903> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.

7. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513242>

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. - 300 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/512195> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-14985-2.

Форма промежуточной аттестации – диф.зачет

Аннотация программы производственной практики

ПП 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВД): «Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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:

- 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:

- В разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

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

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является

сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, по основным видам профессиональной деятельности (ВПД)

2. 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. 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план производственной практики

КОД ПК	Код и наименование профессиональных модулей	К-во часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем практики
1	2	3	4	5
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	ПМ. 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	72	- Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих - Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. - Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда . Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях
			- Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования - Проведение контроля готовности номеров к заселению - Проведение приема и инвентаризации гостиничного	Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки

			белья	
			- Ведение учета забытых вещей. - Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности - Оформление отчетной документации - Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах - Оформление актов на списание малоценного инвентаря	Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих
			Дифференцированный зачет	

3.2.
Содержание
рабочей

Содержание производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы производственной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПМ. 03 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	
Тема 1.1. Особенности	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Структура

организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда .	службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и

	чистку личных вещей проживающих.
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности..
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице Воровство в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
Дифференцированный зачет	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

График консультаций руководителей производственной практики.

Договоры с предприятиями по проведению производственной практики.

Приказ ректора о распределении студентов по базам практики.

Направление на производственную практику.

Индивидуальное задание на производственную практику.

Аттестационный лист по производственной практике.

Характеристика по производственной практике.

Отчет по производственной практике.

Дневник производственной практики.

Отзыв руководителя от организации (базы практики).

Производственная практика реализуется на базе организаций и предприятий гостиничного и санаторно-курортного комплекса и проводится на основе материальной базы предприятий, на которые направлены студенты.

Филиал ФГБОУВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

С момента нахождения обучающихся на рабочих местах, на них распространяются требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждения, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики. Производственная практика завершается дифференцированным зачетом Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников.

Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников

Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.
2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:<https://book.ru/book/942119>. — Текст : электронный.
3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/495428> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.
5. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. – Режим доступа: по подписке.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>
8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

Аннотация программы производственной практики
ПП 04.01. Организация и контроль текущей деятельности работников
службы бронирования и продаж

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): бронирование гостиничных услуг, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня.

1.1. 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 их продажам;
- 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;
- выявления, анализа и формирования спроса на гостиничные услуги;
- оценки эффективности сбытовой политики; выбора средства распространения рекламы и определения их эффективности.

уметь:

- планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал;
- организовывать выполнение и контролировать сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

– контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня.

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

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ.04 Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, по основным видам профессиональной деятельности (ВПД)

2. 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. 04 Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Код	Наименование результата освоения практики
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
-------	---

3.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план производственной практики

КОД ПК	Код и наименование профессиональных модулей	К-во часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем учебной практики
1	2	3	4	5
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	ПМ. 04 Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	72	Прием заказов на бронирование от потребителей и продажа номеров/мест в гостинице	Тема 1.1 Владение обязанностями менеджера по бронированию, организация рабочего места менеджера службы бронирования. Тема 1.2. Применение видов и способов бронирования гостиничных услуг на предприятии Тема 1.3 Осуществление гарантированного бронирования различными методами Тема 1.4 Оформление и составление различных видов заявок и бланков, договоров. Тема 1.5 Использование технических телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа на бронирование. Тема 1.6. Предоставление гостям информации об условиях бронирования, дополнительной информации на бронирование. Тема 1.7. Владение технологией телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании
			Бронировать и вести документацию	Тема 1.8. Оформление соответствующей документации по подтверждению и аннулированию брони Тема 1.9. Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями
			Информирования потребителя по бронированию	Тема 1.10. Информирование и консультирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и способах

				бронирования Тема 1.11 Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования
			Управление возражениями клиента	Тема 1.12 Составить список наиболее часто встречающихся возражений, определить, какие сопротивления, скорее всего, стоят за ними и придумать несколько способов обработки этих возражений. Тема 2.12 Вы слышите возражение: «Это слишком дорого». Предложите ваши варианты обработки этого возражения, предварительно выяснив, истинное оно или ложное.
			Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке	Тема 1.13 Разработка анкеты для гостей конкретного отеля (гостиницы) (по выбору). Тема 2.13 Предложить несколько мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя
			Дифференцированный зачет	

3.2. Содержание производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
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
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 дополни тельной 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.
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, соблю д Правила 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 Использование при приеме и оформлении заявок стандартов гостиницы. аккуратность и правильность заполнения документов
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
Тема 1.12 Управление возражениями клиента	Составить список наиболее часто встречающихся возражений, определить, какие сопротивления, скорее всего, стоят за ними и придумать несколько способов обработки этих возражений. Вы слышите возражение: «Это слишком дорого». Предложите ваши варианты обработки этого возражения, предварительно выяснив, истинное оно или ложное.
Тема 1.13 Влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке	Разработать анкету для гостей конкретного отеля (гостиницы) (по выбору). Предложить несколько мероприятий, направленных на формирование лояльности потребителя
Дифференцированный зачет	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Производственная практика реализуется на базе организаций и предприятий гостиничного и санаторно-курортного комплекса и проводится на основе материальной базы предприятий, на которые направлены студенты.

Филиал ФГБОУВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

С момента нахождения обучающихся на рабочих местах, на них распространяются требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятиях, учреждениях, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой учебной практики. Учебная практика завершается дифференцированным зачетом. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников.

Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительных источников

Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.

2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — [URL:https://book.ru/book/942119](https://book.ru/book/942119). — Текст : электронный.

3. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. — Режим доступа: по подписке.

4. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Беякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. — Режим доступа: по подписке.

5. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436>

6. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515319>

7. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514813>

8. Основы маркетинга. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Карпова [и др.]; под общей редакцией С. В. Карповой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4971-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511681>

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП 05.01 ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (11695 ГОРНИЧНАЯ)

1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВД): МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная), и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1 Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной

ПК 5.2 Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего

пользования

ПК 5.3 Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества

ПК 5.4 Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря

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:

- Овладение студентами, профессиональной деятельности по специальности в соответствии с видами деятельности, указанными в ФГОС осваивается рабочая профессия 11695 Горничной;

- Закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении специальных дисциплин по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

- Приобретение первоначального практического опыта.

- Подготовка обучающегося к выполнению основных профессиональных функций в соответствии с квалификационными требованиями специалиста по гостиничному делу.

- Сбор и обработка материалов для написания отчета по производственной практике;

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся

должен **иметь практический опыт:**

- выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;

- соблюдения мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты);

- обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества;

- комплектовании тележки для различных видов уборки номерного фонда;

- предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;

- ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, а также участия в актировании;

- хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии со стандартами;

- составления отчета о движении номерного фонда;

- Комплектации номерного фонда расходными материалами

- Смене постельного белья и полотенец в номерном фонде

- Выявлении дефектов и поломок мебели в номерном фонде

- Проверке наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде

- Регистрации забытых и потерянных гостями вещей

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

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих», по основным видам профессиональной деятельности (ВПД)

3. Количество недель (часов) на освоение программы производственной практики (по профилю специальности)

На производственную практику ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная) согласно учебному плану отводится 2 (две) недели, 72 (семьдесят два) часа.

4. Форма аттестации по итогам производственной практики – Дифференцированный зачет

5. 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. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

КОД	Наименование компетенций
ПК 5.1	Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной
ПК 5.2	Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
ПК 5.3	Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества
ПК 5.4	Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК	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

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.
2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. – Режим доступа: по подписке.
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>

Аннотация программы ПДП преддипломной практики по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

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 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2 Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО

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

ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»

ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»

ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих». МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная)

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 оборудования 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 и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»	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
4. ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»	Изучение ресторанного сервиса на предприятии гостеприимства. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку, обеду, ужину Решение ситуаций во время встречи гостей, в период приёма и оформления заказа в торговом зале ресторана гостиницы. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.	24
5. ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Изучение работы службы эксплуатации номерного фонда гостиницы. Планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Организация выполнения и контроля соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы номерного фонда; Расчет нормативов работы горничных. Контроль состояния номерного фонда, ведение документации службы, работа обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на	24

	рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.	
6. ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»	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 телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения документационного обеспечения на примере гостиницы 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 служащих.	Выполнение работ по должности служащих (11695 Горничная).	16
8. Оформление отчета о прохождении производственной (преддипломной) практики	Оформление отчета в соответствии требованиями нормативных документов.	8

1.7 Вид промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

1.8 Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального

- образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>
 3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 477 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530663>
 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. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436>
 6. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515319>
 7. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925>
 8. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514813>
 9. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>
 10. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518916>

Составитель: кандидат социологических наук Т.А.Резуненко