

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области  
Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования  
Уральский экономический колледж

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
**основной профессиональной образовательной программы**  
**по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (по отраслям)**

Екатеринбург  
2018г.

Программа практики рассмотрена и одобрена предметной (цикловой) комиссией по дисциплинам профессионального учебного цикла специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»

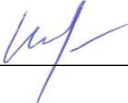
Протокол № 2 от 29 мая 2018 г.

Программа практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475.

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета АНО СПО Уральский экономический колледж

Протокол № 3 от «21» июня 2018 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии

 / А.Н. ШМИДТ

Заместитель директора по учебно-организационной работе

 / А.В. БОЛОТИН

СОГЛАСОВАНО

Зам. генерального директора

ООО «Центр бронирования «Северо-Запад»

 Е.Н. ТАРАКИН

«22» мая 2018 г.



## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**
- 4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ**

## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**1.1. Место учебной практики в структуре программа подготовки специалистов среднего звена** Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности:

1. Бронирование гостиничных услуг.
2. Прием, размещение и выписка гостей.
3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
4. Продажи гостиничного продукта.
5. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).

Область профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

### **1.2. Цели и задачи учебной практики**

Рабочая программа практики разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 18 апреля 2013 г. №291 "Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования", Положения об организации практики для студентов Российского нового университета, 2014 года и предназначена для реализации основной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Учебная практика направлена на обобщение и систематизацию знаний и навыков работы по дисциплинам учебных циклов, а также профессиональных модулей.

Целями учебной практики являются:

- углубление и закрепление теоретических знаний, умений и навыков по учебным дисциплинам и дисциплинам профессиональных модулей;
- комплексное освоение всех видов профессиональной деятельности;
- приобретение первичных практических навыков и профессиональных умений по избранной специальности;
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- подготовка обучающихся к самостоятельной работе по специальности.

Задачи учебной практики:

- подготовка специалистов к осознанному и углубленному изучению учебных и профессиональных дисциплин и привитие им первичных умений и навыков по избранной специальности;
- овладение профессиональной деятельностью по специальности и развитие профессионального мышления;

- проверка профессиональной готовности к самостоятельной трудовой деятельности будущего специалиста, дублирование должностей менеджера гостиничного сервиса;
- формирование представлений о культуре труда, культуре и этике межличностных отношений; потребности бережного отношения к рабочему времени; качественного выполнения заданий, соблюдению правил и норм охраны труда, технике безопасности и противопожарной защите.

Поставленные цели достигаются путем знакомства обучающихся с различными предприятиями сферы туристических и гостиничных услуг, организации поиска решений различных задач и выполнения комплекса специальных заданий для развития профессиональных качеств будущего менеджера.

В ходе учебной практики обучающийся должен овладеть следующими видами деятельности:

### **1. Вид профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг.**

#### **иметь практический опыт:**

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

#### **уметь:**

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

#### **знать:**

правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;  
 организацию службы бронирования;  
 виды и способы бронирования;  
 виды заявок по бронированию и действия по ним;  
 последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;  
 состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования;  
 правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;  
 состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

## **2. Вид профессиональной деятельности:** Прием, размещение и выписка гостей.

### **иметь практический опыт:**

приёма, 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.

### **уметь:**

организовывать рабочее место службы приема и размещения;  
регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);  
информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;  
готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;  
контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);  
оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;  
поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);  
составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);  
выполнять обязанности ночного портье.

### **знать:**

нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;  
правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;  
юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;  
основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;  
виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;  
правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;  
виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;  
основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;  
принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;  
правила работы с информационной базой данных гостиницы.

**3. Вид профессиональной деятельности:** Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

**иметь практический опыт:**

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

**уметь:**

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

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

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

контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;  
осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

**знать:**

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

правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;

виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;  
порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;  
принципы и технологии организации досуга и отдыха; порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service;

правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;  
правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;  
правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;

правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих;

правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;

правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

#### **4. Вид профессиональной деятельности:** Продажи гостиничного продукта.

##### **иметь практический опыт:**

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:**

выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;

проводить сегментацию рынка;

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

оценивать эффективность сбытовой политики;

выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;

формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах.

##### **знать:**

состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;

гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;

особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;

потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;

методы изучения и анализа предпочтений потребителя;

потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;

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

формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

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

специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

**5. Вид профессиональной деятельности:** Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).



Старший администратор гостиницы относится к категории специалистов.

Требования к квалификации: Среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет.

Старший администратор гостиницы должен знать:

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся сферы обслуживания;
- структуру управления, права и обязанности работников гостиницы и режим их работы;
- правила и методы организации обслуживания посетителей гостиницы;
- виды оказываемых гостиницей услуг;
- планировку гостиничных номеров и подсобных помещений;
- правила содержания жилых и других помещений гостиницы;
- основы экономики, организации труда и управления;
- основы маркетинга и организации рекламы;
- основы эстетики и социальной психологии;
- законодательство о регистрации граждан по месту временного пребывания;
- законодательство о труде;
- правила внутреннего трудового распорядка; · правила и нормы охраны труда.
- основы администрирования; · этику делового общения.

Назначение на должность старшего администратора гостиницы и освобождение от должности производятся приказом генерального директора на основе представления менеджера гостиницы.

Старший администратор гостиницы подчиняется непосредственно менеджеру гостиницы.

На время отсутствия старшего администратора гостиницы (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

Должностные обязанности

Старший администратор гостиницы:

Осуществляет своевременное и качественное культурное обслуживание посетителей в соответствии с действующими стандартами обслуживания.

Осуществляет учет, распределение и правильное использование жилых номеров и свободных мест, а также контроль за соблюдением паспортного режима.

Принимает и оформляет необходимые документы по регистрации проживающих по месту временного пребывания.

Координирует работу администраторов и других гостиничных работников.

Обеспечивает соблюдение стандартов обслуживания посетителей.

Обеспечивает исполнение подчиненными работниками указаний руководства гостиницы.

Осуществляет контроль за сохранностью материальных ценностей.

Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.

Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.

Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия.

Осуществляет контроль за соответствующим состоянием помещений и жилых номеров гостиницы в течение смены.

Контролирует соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены.

Информирует менеджера гостиницы об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.

#### Права

Старший администратор гостиницы имеет право:

. Запрашивать и получать от структурных подразделений сведения, справочные и другие материалы, необходимые для выполнения обязанностей, предусмотренных настоящей Должностной инструкцией.

. Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения должностных обязанностей.

. Вносить на рассмотрение непосредственного руководителя предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей Инструкцией обязанностями.

. Требовать от руководства предприятия обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

#### Ответственность

Старший администратор гостиницы несет ответственность:

. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей Должностной инструкцией, в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, - в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

. За причинение материального ущерба предприятию - в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

### **5.1. Количество часов практики**

Практика является обязательным разделом ППССЗ. Она представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся.

При реализации программы подготовки специалистов среднего звена предусматривается два вида практики: учебная и производственная.

Общий объем времени на проведение учебной и производственной практики определяется ФГОС СПО и учебным планом образовательной организации.

Учебная практика, производственная практика (по профилю специальности) и производственная практика (преддипломная) проводятся при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализуются концентрированно.

Учебная практика может проводиться в образовательном учреждении или на предприятии, согласно заключенному договору, производственная практика (по профилю специальности) и преддипломная практика – на предприятиях.

Учебная практика реализуется по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО:

- ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг. (36 часов);
- ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей. (36 часов);
- ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания. (36 часов);
- ПМ.04 Продажи гостиничного продукта (36 часов);
- ПМ.05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).

(108 часов).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является **освоение общих (ОК) компетенций:**

Код	Наименование результатов практики
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

### Освоение профессиональных (ПК) компетенций:

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг.	ПК 1.1 – 1.3.	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. ПК 1.2. Бронировать и вести документацию. ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей.	ПК 2.1. – 2.6.	<p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p> <p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p> <p>ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p> <p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>
ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	ПК 3.1.- 3.4.	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (roomservice).</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>
ПМ 04. Продажи гостиничного продукта.	ПК 4.1.- 4.4.	<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p> <p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p> <p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p> <p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p>
ПМ 05. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).	ПК 1.1 – 1.3, ПК 2.1.-2.6, ПК 3.1.- 3.4, ПК 4.1.- 4.4.	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих согласно должностной инструкции в организации.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план учебной практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отводимый на практику (час, нед.)
ОК 1-9, ПК 1.1– 1.3.	<p>ПМ. 01. Бронирование гостиничных услуг.</p> <p>МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.</p>	36 часов, 1 неделя

ОК 1-9, ПК 2.1.– 2.6.	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей. МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.	<b>36 часов, 1 неделя</b>
ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	<b>36 часов, 1 неделя</b>
ОК 1-9, ПК 4.1.- 4.4.	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта. МДК.04.01. Организация продаж гостиничного продукта.	<b>36 часов, 1 неделя</b>
ОК 1-9, ПК 1.1 – 1.3. ПК 2.1.-2.6. ПК 3.1.- 3.4. ПК 4.1.- 4.4.	ПМ 05. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха). МДК.05.01. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).	<b>108 часов, 3 неделя</b>
	<b>Всего</b>	<b>252 часа</b>

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий	Объем часов
1	2	3
ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг		36
Прием заказов на бронирование от потребителей		
Тема 1.1. Организация рабочего места службы бронирования. Правила оформления и составления различных видов заявок и бланков.	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.	6
. Тема 1.2. Ведение учета и хранения отчетных данных.	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	6
Выполнение бронирования и ведение его документального обеспечения		
Тема 1.3.Технология ведения телефонных переговоров	Изучения способов бронирования, используемых в гостинице: телефон, факс, почта, интернет. Заполнение бланков на бронирование. Выполнение порядка принятия заказа	6

	и его оформление используя различные виды и способы	
Тема 1.4. Аннуляция бронирования.	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	6
Информирования потребителя о бронировании		
Тема 1.5. Осуществление гарантированного бронирования различными методами.	Работа с модулем бронирования в АСУ гостиницы. Прием заявки, оформление бронирования с использованием АСУ.	6
Тема 1.6. Технические, телекоммуникационные средства для приема заказа и обеспечения бронирования. Промежуточная аттестация в форме диф.зачета	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.	4
Дифференцированный зачет		2
ПМ. 02 Приём, размещение и выписка гостей		36
Прием, регистрация и размещение гостей.		
Тема 2.1. Организация рабочего места службы приема, регистрации и размещения гостей. Правила регистрации гостей ( VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан )	Порядок организации рабочего места службы приема и размещения. Прием, регистрация и размещение гостей Работа с основными нормативными документами, регламентирующими деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	6

<p>Тема 2.2. Виды услуг оказываемых гостиницей. Правила безопасности для гостей во время проживания в гостинице.</p>	<p>Организация деятельности службы приема и размещения: работа с должностными инструкциями службы приема и размещения; стандартами качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правилами приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей</p>	<p>6</p>
<p>Принятие участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p>		
<p>Тема 2.3. Оформление проектов договоров и их заключение с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах.</p>	<p>Предоставление информации гостям об услугах в гостинице Подготовка счетов за проживание, дополнительные услуги и организация отъезда гостей последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг, применение правил заключения договоров</p>	<p>6</p>
<p>Тема 2.4. Оформление счетов для гостей и проведение расчетов с ними. Создание и поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях.</p>	<p>Участие в заключении и выполнении договоров об оказании гостиничных услуг Навыки по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг, предоставление гостю информации о гостиничных услугах</p>	<p>6</p>
<p>Подготовка счетов и организация отъезда гостей</p>		
<p>Тема 2.5. Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные</p>	<p>Навыки последовательности выполнения договоров об оказании гостиничных услуг Подготовка счетов за проживание, дополнительные услуги и организация отъезда гостей Ведение телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при приеме, размещении и выписке гостей</p>	<p>6</p>



услуги). Обязанности ночного портье.		
Тема 2.6. Работа бюро регистрации. Виды и формы туристической деятельности.	Участие в заключении и выполнении договоров об оказании гостиничных услуг Навыки по проведению ночного аудита и передачи дел по окончанию смены	4
Дифференцированный зачет		2
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		36
Организация структуры гостиничного предприятия		
Тема 3.1. Организация работы персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения. Организация охраны труда. Меры пожарной безопасности	Ознакомление с законодательными актами и нормативными документами по организации обслуживания в гостиницах Изучение основ сервисной деятельности, правилами и методами организации обслуживания потребителей услуг Участие в организации обслуживания потребителей услуг	6
Тема 3.2. Структура гостиничного предприятия	Ознакомление с принципами организации труда и управления персоналом, этикой делового общения Изучение основных и дополнительных услуг гостиницы; функций служащих гостиницы. Работа по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	6
Деятельность службы организации номерного фонда		
Тема 3.3. Оформление документации по учету оборудования и инвентаря.	Составление документации по основным видам организации обслуживания Работа с автоматизированной программой «Гость». Наблюдение за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены	6
Тема 3.4. Организация использования электронных замковых систем в номерном фонде. Содержание	Изучение санитарно- гигиенических требований к содержанию помещений Обеспечение чистоты и порядка в помещениях гостиниц Участие в организации уборки номеров	6

бельевого хозяйства, санитарно-гигиенические принадлежности.		
Технология уборочных работ в гостинице		
Тема 3.5. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах. Организация предоставления транспортных услуг	Работа по ведению учета оборудования и инвентаря гостиницы обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих Наблюдение за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены	6
Тема 3.6. Организация бытового обслуживания. Организация отдыха и развлечений в гостинично-туристических комплексах.	Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. Работа с документацией, обеспечивающей сохранность вещей и ценностей проживающих	4
Дифференцированный зачет		2
ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта		36
Выявление спроса на гостиничные услуги		
Тема 4.1. Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги.	Установление основных видов потребностей и товаров, путем проведения анкетирования; составления опросных листов. Обработка полученных результатов. Оформление отчетов по результатам проведения анкетирования Определение рыночного продукта и определение способов его продления.	6
Тема 4.2. Проведение сегментации рынка.	Анализ окружающей среды гостиничного предприятия. Анализ структуры услуг гостиничного предприятия, проведение SWOT Анализа гостиничного предприятия Анализ по вторичным данным конкурентных преимуществ гостиниц конкурентов	6

Разработка комплекса маркетинга в сфере гостиничного хозяйства		
Тема 4.3. Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг.	Изучение потребительских предпочтений - сегментирование потребителей Выбор оптимальных каналов сбыта гостиничной услуги на конкретном рынке Анализ качества услуг с точки зрения потребителя Изучение методов повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия Изучение роли бенчмаркинга на рынке гостиничных услуг	6
Тема 4.4. Оценка эффективности сбытовой политики.	Составление рекламных тестов на услуги гостиницы. Выбор средств распространения рекламы. Определение эффективности рекламы Оформление рекламных материалов: (брошюр, каталогов, буклетов и т.д. Подготовка программы участия в выставках. Составление плана проведения рекламной компании	6
Ценообразование в гостиничном бизнесе		
Тема 4.5. Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности. Формулировка содержания рекламных материалов.	Изучение внутренних факторов, влияющих на поведение потребителя Выявление явных и латентных потребностей Построение модели потребительского поведения Изучение процесса принятия решения о покупке	6
Тема 4.6. Сбор и анализ информации о ценах.	Овладение методикой оценки экономической и социальной эффективности рекламы. Изучение составляющих фирменного стиля гостиничного предприятия. Овладение методикой разработки рекламной программы гостиничных предприятий. Анализ сайтов гостиничных предприятий.	4
Дифференцированный зачет		2

ПМ 05 Выполнение работ по профессии горничная		108
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы		
Тема 5.1. Вводное занятие	<p>Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности</p> <p>Сравнительный анализ структур служб хаускипинг гостиниц категорий: три звезды, четыре звезды, пять звезд.</p> <p>Знание и составление блок схем названий должностей и структурных подразделений службы хаускипинг по результатам посещения гостиниц различной классности.</p>	6
Тема 5.2. Состав и структура гостиничного предприятия. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб.	<p>Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене, манера поведения.</p> <p>Особенности обслуживания зарубежных гостей (традиции и религия).</p> <p>Правила этикета работников гостиничного хозяйства</p> <p>Психологические особенности сервисной деятельности.</p> <p>Теория межличностного общения.</p> <p>Основы конфликтологии, стратегия поведения в конфликтных ситуациях.</p>	6
Тема 5.3. Виды гостиничных помещений.	<p>Проанализировать местонахождение и содержание медицинской аптечки</p> <p>Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, текущий. Обязанности работников.</p>	6

	<p>Производственная санитария и гигиена. Санитарное состояние, инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы.</p> <p>Проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами</p> <p>Проанализировать местонахождение и содержание медицинской аптечки</p>	
Тема 5.4. Организация уборочных работ.	<p>Проанализировать стандарты действий сотрудников в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Организационные мероприятия по созданию пожарной охраны в гостинице. Проведение противопожарной подготовки работников. Проведение противопожарной профилактики. Средства и системы пожаротушения.</p>	6
Анализ должностной инструкции горничной		
Тема 5.5. Санитарное содержание помещений гостиницы.	<p>Введение в гостиничное хозяйство. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Технология работы АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж. Должностные обязанности горничных всех смен. Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия</p>	6
Тема 5.6. Подготовка горничной к работе.	<p>Режим экономии расходных материалов.</p> <p>Обязанности, вменяемые горничным: 1 смены (утренней), 1 смены</p>	6

	<p>(дневной), схема работы супервайзеров; 2 вечерней смены. Должностные обязанности горничных ночной смены. Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности. Повышение квалификации горничных. Внешний вид и культура поведения. Правила обслуживания гостей в гостинице. Приемы инвентаризации белья. Технология проверки наличия и активирование утерянной собственности. Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера.</p>	
Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы		
Тема 5.7. Технология выполнения ежедневной текущей уборки.	<p>Уборочные работы в гостинице</p> <p>Укомплектовать рабочую тележку и инвентарь для работы; проанализировать моющие средства, инвентарь и оборудование, используемые на данном предприятии; выполнить различные виды уборочных работ.</p> <p>Ежедневная уборка номеров и ванных комнат; уборка помещений общего пользования; уборка служебных помещений; проанализировать технологию</p>	6
Тема 5.8. Технология выполнения ежедневной текущей уборки в двухкомнатном номере люкс.	<p>уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера. Процедура приведения в порядок вещей клиентов, уборка посетителей, повседневная уборка. Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки. Процедура и порядок оповещения о номерах, Уборка после выезда клиентов вечерний сервис; уборка номера, занятого VIP-персонами; генеральная</p>	6

	уборка номеров	
Тема 5.9. Технология выполнения ежедневной текущей уборки в многокомнатном номере апартаменты.	<p>Техника безопасности и охрана труда. Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием.</p> <p>Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования. Процедура и последовательность работы..</p>	6
Тема 5.10. Технология выполнения генеральной уборки.	<p>Дополнительный сервис для гостей. Предоставление няни, услуги для инвалидов, пребывание домашних животных, озонирование номеров, услуги швеи. Помощь гостям при утере багажа, вечерний сервис.</p> <p>Правила применения карточки. "Не входите в номер", "Уберите номер". Способы поведения горничной, правила захода в номер Рекламная и печатная продукция. Дополнительная комплектация для VIP-гостей</p>	6
Тема 5.11. Технология выполнения генеральной уборки в двухкомнатном номере люкс	<p>Подбор и комплектация средств уборки помещений. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Современное уборочное оборудование и инвентарь.</p> <p>Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки.</p> <p>Подбор и подготовка моющих средств. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. Приемы подготовки материалов для гостей.</p>	6
Тема 5.12. Технология выполнения генеральной уборки в многокомнатном номере апартаменты.	<p>Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы. Обязательное оборудование гостиничных номеров различной</p>	6

	комфортности. Стандартная комплектаций гостиничного номера. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания: дополнительная кровать, манеж, утюг и гладильная доска, посуда, дополнительные постельные принадлежности, туалетные принадлежности, чайники и др..	
Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров		

## УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

### 3.2. Требования к документации, необходимой для проведения учебной практики:

Для проведения учебной практики в образовательной организации предусматривается следующая документация:

- годовой учебный план проведения практики;
- график учебной практики;
- рабочие программы учебной практики;
- договоры (соглашения) образовательной организации с базовыми организациями и предприятиями;
- приказ о закреплении обучающихся по базам практики и назначении руководителей практикой от образовательной организации и предприятий;
- направление на практику (*Приложение 1*);
- отчеты руководителей учебной практики от образовательной организации;
- аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций;
- дневник практики;
- характеристика обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики.

По итогам учебной практики проводится защита в форме зачета на основании отчета и дневника практики и отзыва-характеристики обучающегося.

Отчет отражает выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений, полученных от руководителя учебной практики организации (предприятия). Отчет должен содержать анализ деятельности организации (предприятия), выводы о приобретенных навыках, освоении общих и профессиональных компетенций и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении.



Отчет состоит из:

- титульного листа;
- характеристики – отзыва руководителя учебной практики от организации (предприятия);
- текста отчета (15 - 20 страниц машинописного текста); - приложений документов, над которыми работал обучающийся;
- календарного плана прохождения практики.

#### **4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики**

Реализация программы требует наличия учебных кабинетов.

Имеются учебно-методические комплексы по всем профессиональным модулям.

Освоение обучающимися профессиональных модулей обеспечивается в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательной организации или в организациях.

#### **Перечень кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений**

**Кабинеты:** гуманитарных и социально-экономических дисциплин; иностранного языка; менеджмента и управления персоналом;

правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности; экономики и бухгалтерского учета; инженерных систем гостиницы и охраны труда; безопасности жизнедеятельности;

организации деятельности службы бронирования;

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

#### **Лаборатории и тренинговые кабинеты:**

информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

гостиничный номер;

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

#### **Спортивный комплекс:**

спортивный зал;

открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий; стрелковый тир (в любой модификации, включая электронный) или место для стрельбы.

#### **Залы:**

библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет; актовый зал.

#### **Методическое обеспечение:**

- персональные компьютеры для выполнения практических заданий;
- комплект электронных изданий учебной и методической литературы;
- комплекты бланков технологической документации;

- комплект учебно-методической документации;
- мультимедийное оборудование;
- лицензионное программное обеспечение

В аудитории, где проводятся практические занятия и семинары, должны быть установлены компьютеры, объединённые в локальную сеть с выделенным каналом интернета и операционной системой WINDOWS 7, XP или VISTA. На сервере сети желательно установить: программные комплексы МАСТЕР-ТУР или САМО-ТУР (или их демоверсии), специализированные системы OPERA или FIDELIO, а также одну из гостиничных систем первого поколения (МИНИ-ОТЕЛЬ и пр.). Также желательно наличие установленных графических редакторов COREL DRAW, ADOBE PHOTOSHOP или ADOBE ILLUSTRATOR.

### 4.3. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

#### Основные источники:

- 1.ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
- 2.ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
- 3.Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
- 4.О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
- 5.О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
- 6.О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
- 7.О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.
- 8.Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.
- 9.Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2007.
10. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
11. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г.№86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891](http://www.biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891)
13. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Серия :

Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903](http://www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903)

14. *Тимохина, Т. Л.* Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904](http://www.biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904)

15. *Казакевич, Т. А.* Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для СПО / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 177 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06291-5. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-437587](http://www.biblio-online.ru/book/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-437587)

16. *Грозова, О. С.* Делопроизводство : учеб. пособие для СПО / О. С. Грозова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 126 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08211-1. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/deloproizvodstvo-438791](http://www.biblio-online.ru/book/deloproizvodstvo-438791)

17. *Жернакова, М. Б.* Деловое общение : учебник и практикум для СПО / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-442319](http://www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-442319)

18. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для СПО / В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 308 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-442298](http://www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-442298)

#### **Дополнительные источники:**

1. *Скобкин, С. С.* Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10549-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799](http://www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799)

2. *Баумгартен, Л. В.* Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430798](http://www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430798)

3. *Тимохина, Т. Л.* Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890](http://www.biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890)

4. *Шувалова, Н. Н.* Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для СПО / Н. Н. Шувалова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 221 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00088-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-433679](http://www.biblio-online.ru/book/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-433679)

5. *Скибицкая, И. Ю.* Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-441921](http://www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-441921)

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>
2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow\\_DocumID\\_33270.html](http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html)
4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.frontdesk.ru/files/International\\_Hospitality\\_law\\_1981.doc](http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc)
5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)
6. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>
7. Регламент (ЕС) №526/2006 Европейского парламента и совета от 15 марта 2006 г., устанавливающий Кодекс Сообщества о режиме пересечения людьми границ // Московская государственная юридическая академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen\\_code.htm](http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen_code.htm)
8. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>
9. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.
10. [www.delinform.ru](http://www.delinform.ru) – Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров. 2
11. [www.turgostinica.ru](http://www.turgostinica.ru) – Портал гостиничный бизнес в России
12. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) – Портал про гостиничный бизнес.
13. [www.votpusk.ru](http://www.votpusk.ru) – Специализированный сайт о туризме, отдыхе и путешествиях.
14. [www.alltourism.ru](http://www.alltourism.ru) – Специализированный сайт для туристов «Все про отдых».
15. [www.minstm.gov.ru](http://www.minstm.gov.ru) – Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации.
16. <http://www.samospas-spb.ru> – Пожарная безопасность общежитий, гостиниц, отелей.
17. <http://www.travel.ru> – Портал про туристский бизнес.
18. [www.garant.ru](http://www.garant.ru) – Информационно-правовой портал.
19. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – Информационно-правовой портал.

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических проверочных работ. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

ВД	Результаты обучения (освоенные умения, практический опыт в рамках ВД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	
<b>Умения:</b>		<b>Знания:</b>	
5.2.1. Бронирование гостиничных услуг	Организовывать рабочее место службы бронирования.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	
	Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков.	Организацию службы бронирования.	
	Вести учет и хранение отчетных данных.	Виды и способы бронирования.	
	Владеть технологией ведения телефонных переговоров.	Виды заявок по бронированию и действия по ним.	
	Аннулировать бронирование.	Последовательность и технологию резервирования мест в гостинице.	
	Консультировать потребителей и применяемых способах бронирования.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.	
	Осуществлять гарантированное бронирование различными методами.	Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств и операторов.	
	Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.		Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.
			Правила аннулирования бронирования.
Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.			
	Состав, функции и возможности использования информационных и		

		телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
		Основные функции службы бронирования.
		Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.
5.2.2. Прием, размещение и выписка гостей.	Организовывать рабочее место службы приема и размещения.	
	Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).	Поддерживать опрятный внешний вид и личную гигиену.
	Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Проявлять бдительность к обеспечению необходимой безопасности гостей и сохранности их имущества.
	Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	Обеспечивать контроль над ключами от номеров.
	Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	Соблюдать правила противопожарной безопасности и внутреннего распорядка.
	Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними	Выполнение других родственных по содержанию обязанностей.
	Поддерживать информационную базу данных о наличии	Организацию службы приема и размещения

	занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	
	Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).	Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.
		Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.
		Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
		Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
		Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.
		Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
		Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
		Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
		Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
		Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
		Основные функции службы приема и размещения;
		Структуру туризма.

5.2.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	Выполнять обязанности ночного портье.	Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ.
	Организовывать работу бюро регистрации.	Правила техники безопасности, противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами.
	Определять виды и формы туристической деятельности.	Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.
	Технология выполнения и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	Порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов.
	Порядок оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	Принципы и технологии организации досуга и отдыха.
	Правила организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставления бизнес услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечения хранения ценностей проживающих.	Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.
	Технологию контроля соблюдения персоналом требований к стандартам	Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной



	и качеству обслуживания гостей.	собственности.
	Освоение комплектации сервировочной тележки room-service, технологию сервировки столов.	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.
	Освоение технологии приемов подачи различных блюд и напитков, сбора использованной посуды, составление счета за обслуживание.	Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.
5.2.4. Продажи гостиничного продукта.	Освоение проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнения инвентаризационной ведомости.	Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.
	Освоение правил составления актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечения соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ними.	Правила поведения сотрудников на жилых этажах экстремальных ситуациях.
	Освоение предоставления услуги хранения ценных вещей (камеры хранения), сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	Правила общения с магнитными ключами.
	Освоение организации работы младшего обслуживающего персонала.	Правила организации хранения ценностей проживающих.
	Освоение технологии определения типов и видов гостиничных и	Правила заполнения документации на хранение личных вещей

	туристических предприятий.	проживающих в гостинице.
	Выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги.	Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
	Проводить сегментацию рынка.	Функции службы обслуживания гостей в процессе проживания.
	Разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг.	Санитарно-гигиенические нормы и правила к эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.
	Оценивать эффективность сбытовой политики.	Порядок обслуживания мини баров.
	Выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность.	Типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию.
	Формулировать содержание рекламных материалов.	Состав и структуру гостиниц и туристических комплексов, их функции.
	Собирать и анализировать информацию о ценах.	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.