

# АННОТАЦИИ К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ ПРАКТИКИ

## по специальности

### 43.02.11. Гостиничный сервис

#### 1. Область применения программы

Рабочие программы практик (учебной и производственной (по профилю специальности)) являются частью рабочих программ профессиональных модулей. Рабочая программа преддипломной практики является частью профессионального цикла основной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.11. Гостиничный сервис**.

Результаты освоения практик направлены на формирование у обучающихся общих компетенций:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 2. Рекомендуемое количество часов:

Вид практики	Количество недель/часов
<b>ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг</b>	<b>3 нед./108 час.</b>
в том числе:	
УП.01. Учебная практика	1 нед./36 час.
ПП.01. Производственная практика (по профилю специальности)	2 нед./72 час.
<b>ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей</b>	<b>3 нед./108 час.</b>
в том числе:	
УП.02. Учебная практика	1 нед./36 час.
ПП.02. Производственная практика (по профилю специальности)	2 нед./72 час.
<b>ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>	<b>2,5 нед./90 час.</b>
в том числе:	
УП.03. Учебная практика	0,5 нед./18 час.
ПП.03. Производственная практика (по профилю специальности)	2 нед./72 час.
<b>ПМ.04. Продажи гостиничного продукта</b>	<b>2,5 нед./90 час.</b>
в том числе:	
УП.04. Учебная практика	0,5 нед./18 час.
ПП.04. Производственная практика (по профилю специальности)	2 нед./72 час.
<b>ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</b>	<b>4 нед./144 час.</b>
в том числе:	
УП.05. Учебная практика	1 нед./36 час.
ПП.05. Производственная практика (по профилю специальности)	3 нед./108 час.
<b>Итого</b>	<b>15 нед./540 час.</b>
<b>ПДП Преддипломная практика</b>	<b>4 нед./144 час.</b>
<b>Всего</b>	<b>19 нед./684 час.</b>

Рабочие программы практик регламентируют освоение основных видов профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис:

Профессиональный модуль (Вид профессиональной деятельности)	Профессиональные компетенции	Требования обучающегося к результатам освоения профессионального модуля
<p><b>ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг</b></p>	<p>ПК 1.1. Осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты.</p> <p>ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.</p> <p>ПК 1.3. Рассматривать пакет документов для назначения пенсий, пособий, компенсаций, других выплат, а также мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите.</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять установление (назначение, перерасчет, перевод), индексацию и корректировку пенсий, назначение пособий, компенсаций и других социальных выплат, используя информационно-компьютерные технологии.</p> <p>ПК 1.5. Осуществлять формирование и хранение дел получателей пенсий, пособий и других социальных выплат.</p> <p>ПК 1.6. Консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приема заказов на бронирование от потребителей;</li> <li>- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;</li> <li>- информирования потребителя о бронировании;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать рабочее место службы бронирования;</li> <li>- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;</li> <li>- вести учет и хранение отчетных данных;</li> <li>- технологией ведения телефонных переговоров;</li> <li>- аннулировать бронирование;</li> <li>- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</li> <li>- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;</li> <li>- организацию службы бронирования;</li> <li>- виды и способы бронирования;</li> <li>- виды заявок по бронированию и действия по ним;</li> <li>- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;</li> <li>- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;</li> <li>- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;</li> <li>- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;</li> <li>- правила аннулирования бронирования;</li> <li>- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;</li> <li>- состав, функции и возможности использования информационных и</li> </ul>

		<p>телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</p>
<p><b>ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей</b></p>	<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>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приема, регистрации и размещения гостей;</li> <li>- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</li> <li>- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;</li> <li>- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</li> <li>- подготовки счетов и организации отъезда гостей;</li> <li>- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать рабочее место службы приема и размещения;</li> <li>- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</li> <li>- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</li> <li>- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</li> <li>- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</li> <li>- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</li> <li>- выполнять обязанности ночного портье;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>- организацию службы приема и размещения;</li> <li>- качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</li> <li>- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</li> <li>- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</li> <li>- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> <li>- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</li> <li>- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</li> <li>- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;</li> <li>- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li>- правила работы с информационной базой данных гостиницы.</li> </ul>
<p><b>ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b></p>	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</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>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;</li> <li>- предоставления услуги питания в номерах;</li> <li>- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> <li>- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</li> <li>- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;</li> <li>- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</li> <li>- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;</li> <li>- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;</li> <li>- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</li> <li>- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</li> <li>- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</li> <li>- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и</li> </ul>

		<p>чистящими средствами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</li> <li>- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;</li> <li>- принципы и технологии организации досуга и отдыха;</li> <li>- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</li> <li>- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</li> <li>- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;</li> <li>- особенности обслуживания room-service;</li> <li>- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;</li> <li>- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</li> <li>- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</li> <li>- правила обращения с магнитными ключами;</li> <li>- правила организации хранения ценностей проживающих;</li> <li>- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</li> <li>- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</li> </ul>
<p><b>ПМ.04. Продажи гостиничного продукта</b></p>	<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>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;</li> <li>- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;</li> <li>- участия в разработке комплекса маркетинга;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;</li> <li>- проводить сегментацию рынка;</li> <li>- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;</li> <li>- оценивать эффективность сбытовой политики;</li> <li>- выбирать средства распространения рекламы и определять их</li> </ul>

		<p>эффективность;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формулировать содержание рекламных материалов;</li> <li>- собирать и анализировать информацию о ценах;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;</li> <li>- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;</li> <li>- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;</li> <li>- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;</li> <li>- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;</li> <li>- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;</li> <li>- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;</li> <li>- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</li> <li>- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;</li> <li>- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.</li> </ul>
<p><b>ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</b></p>	<p>ПК 5.1. Организация уборочных работ. ПК 5. 2. Содержание в чистоте всех помещений отеля.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знаний правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице;</li> <li>- во владении навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;</li> <li>- работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов;</li> <li>- осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий;</li> <li>- по комплектации тележки горничной;</li> <li>- в выполнении различных категорий уборочных работ;</li> <li>- в осуществлении технологии выполнения различных видов уборочных работ;</li> <li>- в организации последовательности выполнения различных видов уборочных работ;</li> <li>- в работе, связанной с оборотом постельного белья;</li> <li>- в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> <li>- организовывать и выполнять работу по подготовке</li> </ul>

номера к заселению, ко сну клиента;

- принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;
- соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;
- сохранять аккуратность формы;
- употреблять термины, располагающие к гостеприимству;
- соблюдать субординацию при максимальной инициативе;
- соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;
- сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.

**знать:**

- правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;
- правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;
- процедуру передачи дежурства в конце смены.

