

**Аннотация рабочей программы  
производственной (по профилю специальности) практики по  
ПМ.01.Бронирование гостиничных услуг  
ПМ. 02. Прием, размещение и выписка гостей,  
ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания,  
ПМ.04. Продажи гостиничного продукта,  
ПМ.05. Выполнение работ по должности служащего «Администратор  
гостиницы (дома отдыха)»**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа производственной (по профилю специальности) практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка).

Рабочая программа производственной (по профилю специальности) практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по родственным направлениям подготовки и специальностям СПО.

**1.2. Место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:** входит в профессиональный цикл.

Производственная (по профилю специальности) практика реализуется концентрированно в несколько периодов в рамках профессиональных модулей ПМ.01 - ПМ.05. Производственная (по профилю специальности) практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

**1.3. Цели и задачи производственной практики:**

Цель производственной (по профилю специальности) практики – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных

функциональных подразделениях предприятий (организаций) гостиничного сервиса, и изучение их работы.

*Задачи производственной (по профилю специальности) практики:*

- постижение культуры межличностного общения;
- изучение дефективных и инструктивных материалов, используемых предприятием, организацией в сфере услуг;
- овладение технологиями делопроизводства в структурных подразделениях;
- обучение сбору, первичной обработке и анализу справочных материалов по гостиничному сервису, ресторанному сервису и туризму;
- овладение производственными (технологическими) навыками создания (разработки) гостиничного продукта
- овладение технологиями обслуживания;
- изучение техники и методики продаж продукта предприятий сервиса;
- освоение мероприятий по охране труда и технике безопасности;
- получение практических навыков управления структурными подразделениями предприятия на уровне среднего звена.

1.4. Количество часов на прохождение производственной (по профилю специальности) практики:

Согласно учебному плану на производственную практику отводится 360 часов (10 недель).

Контроль знаний по производственной (по профилю специальности) практике – дифференцированный зачет.

Процесс освоения практических навыков направлен на формирование следующих 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.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

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

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

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

гостей.

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

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

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 5.1. Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.

ПК 5.2. Вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

ПК 5.3. Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

## **1.5. Содержание производственной (по профилю специальности) практики**

За время практики студент должен выполнить следующий минимум заданий:

Дать характеристику и анализ деятельности данного предприятия в соответствии с выбранной темой.

Освоить операционные процессы по каждому проф. модулю, непосредственно участвуя в работе подразделений гостиничного предприятия.

Разработать креативные предложения по перспективам развития данного предприятия.

Направления индивидуальных заданий для прохождения производственной практики по программе «Гостиничный сервис»:

1. Культура межличностного общения в отеле (работа с российской и иностранной клиентурой).
2. Контроль за подготовкой к работе отдельных зон отеля.
3. Техника и технология обслуживания гостей в отдельных блоках отеля.
4. Контроль подготовки номера ко сну клиента (гостя) отеля.
5. Техника и технология замены номеров.
6. Контроль стирки и чистки одежды.
7. Техника и технология уборки служебных и общих помещений.
8. Организация дезинфекции в отеле.
9. Охрана труда и техники безопасности (оказание первой помощи и действия в чрезвычайной ситуации).
10. Соблюдение техники безопасности.
11. Планирование материально-технического обеспечения подразделения.
12. Инструктаж, техника инструктажа и контроль за исполнением принятых решений.
13. Управление конфликтными ситуациями.
14. Научная организация Труда в отеле.
15. Маркетинговые исследования. Инструменты достижения целей маркетингового плана (продажа, реклама, связь с общественностью).
16. Сегментация рынка до предпочитаемым компонентам турпакета.
17. Анализ рекламы и рекламных материалов, выпускаемых отелем.
18. Перечень гостиничных услуг.
19. Рынок сбыта гостиничных услуг.

20. Сегментирование гостей по целям путешествий.
21. Анализ гостиницы с точки зрения клиента.
22. Способы продвижения гостиничных услуг на рынок.
23. Стандарт уборки номера и его режим.
24. Контроль приемки номеров в гостиничном комплексе.
25. Процедура бронирования отелей.
26. Порядок расчета гостя (клиента) за услуги, оказанные в номере.
27. Ценообразование гостиничных услуг. Система расценок за номера и услуги в гостинице. Гибкость расценок и скидок,
28. Анализ работы администратора службы размещения: рабочее время, форма, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, материальные и моральные стимулы, льготы,
29. Технология работы администратора гостиницы (полный рабочий день).
30. Анализ взаимодействия службы приема и размещения гостей с другими службами отеля.
31. Жалобы гостей, классификация по типам. Способы предотвращения жалоб.
32. Расчет с клиентом и способы расчета. Работа с чеками и кредитными карточками. Работа с кассовой наличностью. Балансовый отчет в конце смены.
33. Основные направления в работе с группами. Бронирование и система скидок для групп. Работа с турфирмами, обеспечивающими проезд групп.
34. Система обеспечения безопасности в гостиничном комплексе.
35. Инновационные технологии в отелях
36. Компьютеризация технологических процессов;
37. Обеспечение безопасности, системы безопасности;

