

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

« 28 » \_\_\_\_\_ Шилов С.П.  
2020 г.



ПДП. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)  
Рабочая программа производственной практики (преддипломной) для обучающихся  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Талипова Г.М., Дементьева Э.Ш., Першина Н.В. Производственная практика (преддипломная). Рабочая программа производственной практики (преддипломной) для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа производственной практики (преддипломной) разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа производственной практики опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: Производственная практика (преддипломная). [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Талипова Гульфия Маратовна, Дементьева Эльвира Шарипзяновна, Першина Наталья Валентиновна, 2020

Содержание

1.	Паспорт программы производственной практики (преддипломной)	3
2.	Результаты освоения программы производственной практики (преддипломной)	6
3.	Содержание программы производственной практики (преддипломной)	8
4.	Условия реализации программы производственной практики (преддипломной)	9
5.	Контроль и оценка результатов прохождения практики	10

## **1. Паспорт программы производственной практики (преддипломной)**

### **1.1. Область применения программы.**

Программа производственной практики (преддипломной) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВД): бронирование гостиничных услуг; прием, размещение и выписка гостей; организация обслуживания гостей в процессе проживания; продажи гостиничного продукта; управление персоналом; выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (профессия 11695 Горничная).

### **1.2. Цели и задачи практики – требования к результатам прохождения практики**

С целью овладения указанным видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения практики должен:

#### **Иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения проверок в ночное время и передачи дел по окончании смены;
- организации и контроля работы 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 оптимального 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;
- участия в маркетинговых исследованиях;
- подбора и расстановки персонала;
- оформления и разработки кадровой документации;
- разработки и проведения мероприятий по адаптации новых сотрудников;
- организации повышения квалификации и обучения персонала;
- оценки профессиональной компетентности работников гостиницы;
- выполнения обязанностей горничной;

#### **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;
- 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;
- 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 roomservice, 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;
- 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;
- осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;
- разрабатывать анкеты и опросные листы;
- составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;
- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;
- осуществлять подбор персонала;
- оформлять необходимую кадровую документацию;
- интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
- выбирать программу обучения, повышения квалификации;
- разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала;
- выполнять обязанности по уборке помещений, смене постельного белья, полотенец;

#### **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;
- 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 проверок в ночное время;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- 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, 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, приёмы 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;
- 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;
- маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;
- источники и критерии отбора маркетинговой информации;
- правила составления анкет и опросных листов;
- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
- методику определения потребности в трудовых ресурсах;
- источники и способы привлечения персонала;
- методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;
- критерии оценки кандидатов;
- правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;
- производственные стандарты работы различных служб гостиницы;
- содержание процесса адаптации в гостинице;
- роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
- основные формы обучения в гостинице;
- особенности работы с кадровым резервом гостиницы;
- понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;
- виды карьерных перемещений в гостинице;
- основы работы горничной.

### **1.3. Количество часов прохождения практики:**

Сроки прохождения производственной практики (преддипломной): VIII семестр.

Общая продолжительность: 144 часа

Форма аттестации: дифференцированный зачет.

### **2. Результаты освоения программы производственной практики (преддипломной)**

Результатом освоения программы практики является овладение обучающимся видами профессиональной деятельности: бронирование гостиничных услуг; прием, размещение и выписка гостей; организация обслуживания гостей в процессе проживания; продажи гостиничного продукта; управление персоналом; выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (профессия 11695 Горничная), в том числе профессиональными компетенциями (ПК) и общими компетенциями (ОК):

<b>Код</b>	<b>Наименование результатов обучения</b>
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 4.5	Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.
ПК 5.1.	Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.
ПК 5.2.	Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.
ПК 5.3	Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.
ПК 5.4	Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.
ПК 5.5	Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.
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	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
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	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.
------	--

### 3.Содержание программы производственной практики (преддипломной)

Код ПК	Код и наименование профессионального модуля, код и наименование МДК	Количество часов на производственную практику (преддипломную) по ПМ и соответствующим МДК	Виды работ
1	2	3	4
ПК 1.1.- 1.3.	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с программой производственной практики и проведение инструктажей по технике безопасности, противопожарной профилактике.</li> <li>- Ознакомление с внутренним распорядком дня предприятия.</li> </ul>
ПК 2.1.-2.6	ПМ. 02.Прием, размещение и выписка гостей МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с процессом осуществления основной деятельности предприятия.</li> <li>- Ознакомление с нормативными документами предприятия.</li> <li>- Осуществление распределения по рабочим местам.</li> </ul>
ПК 3.1.- 3.4	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выполнение работ по бронированию гостиничных услуг, приему, размещению и выписке гостей.</li> <li>- Выполнение работ по организации обслуживания гостей в процессе проживания.</li> </ul>
ПК 4.1. - 4.5.	ПМ.04 Продажи гостиничного продукта МДК.04.01. Организация продаж гостиничного продукта	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выполнение работ по продаже гостиничного продукта.</li> <li>- Выполнение работ по управлению персоналом.</li> <li>- Выполнение работы горничной гостиничного предприятия.</li> <li>- Выполнение работ по теме ВКР.</li> </ul>

ПК 5.1.- 5.5.	ПМ.05 Управление персоналом МДК.05.01. Управление персоналом	24	- Подготовка заключительного отчета по практике. - Заключительная конференция по итогам практики.
ПК 3.1.- 3.4	ПМ06 выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих МДК.06.01. Выполнение работ по профессии 11695 Горничная	24	
	Всего часов	144	

#### **4. Условия реализации программы производственной практики (преддипломной)**

##### **4.1. Материально-техническое обеспечение**

Производственная практика (преддипломная) проводится в форме практической подготовки в рамках основных видов деятельности (ВД): бронирование гостиничных услуг; прием, размещение и выписка гостей; организация обслуживания гостей в процессе проживания; продажи гостиничного продукта; управление персоналом; выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (профессия 11695 Горничная).

Условием допуска обучающихся к производственной практике (преддипломной) является освоение всех профессиональных модулей по специальности гостиничный сервис. К преддипломной практике допускаются студенты, выполнившие учебный план по всем предметам и имеющие положительные оценки за все предшествующие виды практик.

Производственная практика проводится на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и организацией, в которую направляются обучающиеся.

Базами практик являются предприятия сферы гостиничного сервиса, оснащенные современным оборудованием, обеспеченные квалифицированным персоналом, осуществляющие соответствующие виды деятельности, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки.

##### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=340792> (дата обращения: 21.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Дополнительная литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 320 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=340840> (дата обращения: 21.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430064> (дата обращения: 21.04.2020) . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

## Интернет-ресурсы:

1. Лань - <https://e.lanbook.com/>
2. Знаниум - <https://znanium.com/>
3. IPR BOOKS - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. eLIBRARY.RU - <https://www.elibrary.ru/>
5. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/> (только в филиале)
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/> (полное использование только в филиале)
7. Ивис - <https://dlib.eastview.com/>
8. Библиотека ТюмГУ - <https://library.utmn.ru/>

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:** Платформа для электронного обучения Microsoft Teams

## 5. Контроль и оценка результатов прохождения практики

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	умения: - организовывать рабочее место службы бронирования; - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике (преддипломной), практические задания, контрольные вопросы, презентация, проверка отчета по практике.
ПК1.2. Бронировать и вести документацию.	- вести учет и хранение отчетных данных; - владеть технологией ведения телефонных переговоров; - аннулировать бронирование; - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;	
ПК1.3. Информировать потребителя о бронировании.	- осуществлять гарантирование бронирования различными методами; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;	
ПК2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	- организовывать рабочее место службы приема и размещения; - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	
ПК2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	- 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;	
ПК2.3. Принимать участие в заключении договоров оказания гостиничных услуг.	- 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);	
ПК2.4.		

<p>Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> </ul>	
<p>ПК2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>	
<p>ПК2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</li> <li>- комплектовать сервировочную тележку roomservice, производить сервировку столов;</li> <li>- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;</li> </ul>	
<p>ПК3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <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> <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 эффективность;</li> </ul>	
<p>ПК3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- формулировать содержание рекламных материалов;</li> <li>- собирать и анализировать информацию о ценах;</li> <li>- осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;</li> <li>- разрабатывать анкеты и опросные листы;</li> <li>- составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;</li> </ul>	
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;</li> <li>- осуществлять подбор персонала;</li> <li>- оформлять необходимую кадровую документацию;</li> <li>- интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;</li> </ul>	

ПК3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать программу обучения, повышения квалификации;</li> <li>- разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала;</li> <li>- выполнять обязанности по уборке помещений, смене постельного белья, полотенец;</li> </ul>
ПК4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	<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> </ul>
ПК4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;</li> <li>- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;</li> </ul>
ПК4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>
ПК4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;</li> <li>- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> </ul>
ПК4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организацию службы приема и размещения;</li> <li>- стандарты 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> </ul>
ПК5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</li> <li>- основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время;</li> </ul>
ПК5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию	<ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li>- правила работы с информационной базой данных гостиницы;</li> <li>- порядок организации уборки номеров и требования к</li> </ul>

гостиницы на основе типовой.	<p>качеству проведения уборочных работ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 чистящими средствами;</li> </ul>	
ПК5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания;</li> <li>- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;</li> </ul>	
ПК5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <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, приёмы 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> </ul>	
ПК5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <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> <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 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</li> </ul>	

	<p>продукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;</li> <li>- источники и критерии отбора маркетинговой информации;</li> <li>- правила составления анкет и опросных листов;</li> <li>- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;</li> <li>- методику определения потребности в трудовых ресурсах;</li> <li>- источники и способы привлечения персонала;</li> <li>- методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;</li> </ul> <p>- критерии оценки кандидатов;</p>	
--	---	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснование выбора профессии;</li> <li>- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда;</li> <li>- определение положительных и отрицательных сторон профессии;</li> <li>- определение перспектив развития в профессиональной сфере.</li> </ul>	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по производственной практике, практические задания, контрольные вопросы, презентация,
ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений;</li> <li>- выстраивание плана (программы) деятельности;</li> <li>- выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимися ресурсами;</li> <li>- прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей;</li> <li>- анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона);</li> </ul>	

		- оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества.	проверка отчета по практике.
ОК3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации;</li> <li>- выбор способов и средств осуществления деятельности в стандартных и нестандартных ситуациях с учетом определенных факторов;</li> <li>- определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности;</li> <li>- предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта;</li> <li>- оценка рисков;</li> <li>- принятие ответственности за принятое решение.</li> </ul>	
ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение методами и способами поиска информации;</li> <li>- осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач;</li> <li>- классифицирует и обобщает информацию;</li> <li>- оценивает полноту и достоверность информации;</li> <li>- использует информацию для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</li> </ul>	
ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение персональным компьютером;</li> <li>- осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях;</li> <li>- использование программного обеспечения в решении профессиональных задач;</li> <li>- использование средств ИТ для обработки и хранения информации;</li> <li>- создание презентации в различных формах.</li> </ul>	
ОК6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач;</li> <li>- владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями;</li> <li>- владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи;</li> <li>- составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями.</li> </ul>	
ОК7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за		<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение управленческих функций;</li> <li>- организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями;</li> <li>- осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами;</li> <li>- проявление ответственности за деятельность членов команды;</li> <li>- использование различных приемов контроля</li> </ul>	

результат выполнения заданий.	качества выполнения заданий.	
ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития;</li> <li>- владение навыками самоорганизации и применение их на практике;</li> <li>- составление программы саморазвития, самообразования;</li> <li>- составление плана повышения квалификации;</li> <li>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития.</li> </ul>	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение навыками адаптации в новых ситуациях;</li> <li>- умение внедрять инновационные методы работы, новые технологии профессиональной деятельности.</li> </ul>	